

WARUNKI GWARANCJI udzielanej przez D-Max Polska Sp. z o.o.

I. Postanowienia ogólne

1. D-Max Polska Sp. z o.o., zwana także „Gwarantem”, zapewnia kupującego o dobrej jakości produktu, na który wydawana jest niniejsza Karta Gwarancyjna.
2. Gwarancji udziela się na produkty firmy D-MAX, zaś okres gwarancyjny liczony jest od daty wydania produktu Kupującemu.
3. Gwarant udziela gwarancji na następujące produkty i ich podzespoły przez podany poniżej okres:
 - 3.1 Kamery stacjonarne - 12 miesięcy
 - 3.2 Kamery obrotowe PTZ - 12 miesięcy w tym na zespół urządzeń napędów mechanicznych i moduł optyczny odpowiadający za zoom i fokus
 - 3.3 Kamery stacjonarne IP (sieciowe) - 12 miesięcy
 - 3.4 Kamery obrotowe PTZ IP (sieciowe) - 12 miesięcy w tym na zespół urządzeń napędów mechanicznych oraz na moduł optyczny odpowiadający za zoom i fokus
 - 3.5 Obiektywy – 12 miesięcy
 - 3.6 Multipleksery - 12 miesięcy
 - 3.7 Obudowy do kamer stacjonarnych - 12 miesięcy
 - 3.8 Monitory CRT – 12 miesięcy w tym na kineskop
 - 3.9 Monitory LCD - 12 miesięcy w tym na panel LCD
 - 3.10 Klawiatury kontrolne - 12 miesięcy w tym na joystick
 - 3.11 Rejestratory cyfrowe - 12 miesięcy
 - 3.12 Macierze dyskowe z wyłączeniem dysków - 12miesiący
 - 3.13 Krosownice wizyjne - 12 miesięcy
4. Na zakup produktów używanych, nie będących fabrycznie nowymi oraz na ich podzespoły, Gwarant udziela gwarancji na okres 3 miesięcy.

5. Wady lub uszkodzenia towaru ujawnione w okresie gwarancyjnym usuwane będą bezpłatnie.
6. W celu usunięcia wad lub uszkodzeń zakupiony produkt należy dostarczyć do serwisu pod adres Gwaranta.
7. Adres Gwaranta: **D-Max Polska Sp. z o.o. ul. Strzeszyńska 66, 60-479 Poznań.**
8. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń związanych z:
 - 8.1 Montażem niezgodnie z obowiązującymi normami dotyczącymi zabezpieczeń przepięciowych i ochrony przeciwporażeniowej.
 - 8.2 Brakiem użycia urządzeń zabezpieczających przed przepięciami i wyładowaniami atmosferycznymi a także na skutek zwarcia instalacji elektrycznej.
 - 8.3 Korzystaniem z wadliwej instalacji elektrycznej (brak uziemień, brak skutecznego zerowania, źle dobrane przewody, niestabilne zasilanie itp.).
 - 8.4 Niewłaściwym montażem i użytkowaniem produktu. Brakiem jego konserwacji i stosowaniem niezgodnie z przeznaczeniem w tym podłączeniem produktu do innej fazy prądowej niż pozostała instalacja monitoringu.
 - 8.5 Zastosowaniem niewłaściwych lub uszkodzonych urządzeń współpracujących.
 - 8.6 Powstaniem usterek na skutek powodzi, pożaru, korozji, naturalnego zużycia eksploatacyjnego lub innych czynników zewnętrznych.
 - 8.7 Przeprowadzaniem samodzielnych przeróbek lub zmian konstrukcyjnych.
 - 8.8 Podjęciem napraw zakupionego produktu w nieupoważnionym do tego serwisie.
 - 8.9 Zaniedbaniami użytkownika przy instalacji, jak i przy użytkowaniu sprzętu.
 - 8.10 Modyfikacją oprogramowania sterującego. Dopuszcza się zmiany firmware na inny oficjalny firmware producenta produktu, zgodne z procedurą ustaloną przez producenta.
 - 8.11 Narażeniem urządzenia na szkodliwe promieniowanie.
 - 8.12 Szkód wyrządzonych przez zwierzęta lub na skutek aktów wandalizmu a także uszkodzeń powstałych w wyniku nieprawidłowego transportu i przechowywania.
9. Gwarancją nie są objęte:
 - 9.1 Przeglądy serwisowe i techniczne w okresie gwarancji.

- 9.2 Wymiana materiałów eksploatacyjnych lub części roboczych, zużytych w związku z naturalnym użytkowaniem.
 - 9.3 Czyszczenie z zabrudzeń używanego sprzętu.
 - 9.4 Instalacja i konfiguracja urządzeń, jak i oprogramowania.
 - 9.5 Za podstawę odmowy naprawy gwarancyjnej służy również stwierdzenie przez Gwaranta naruszenia oryginalnych nalepek gwarancyjnych, numerów serii i tabliczek znamionowych na sprzęcie.
10. Producent zaleca przeprowadzanie konserwacji urządzeń co pół roku.
 11. Gwarancja nie obejmuje roszczeń z tytułu parametrów technicznych produktu, o ile są one zgodne z danymi podanymi przez producenta.
 12. Niniejszą gwarancją objęte są usterki produktu spowodowane częściami i/lub defektami powstałymi w procesie produkcji.
 13. Karta gwarancyjna jest ważna łącznie z dowodem zakupu.
 14. Gwarancja nie uprawnia Klienta do roszczeń z tytułu utraconych korzyści z uwagi na naprawę towaru. Gwarant nie ponosi też odpowiedzialności za utratę danych i związane z tym następstwa.

II. Warunki gwarancji dla klienta indywidualnego

15. Klient indywidualny, zwany dalej Klientem, ma prawo do reklamacji zakupionego produktu przez okres trwania gwarancji oraz żądania doprowadzenia produktu do zgodności z umową sprzedaży lub złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny albo odstąpienia od umowy sprzedaży.
16. O uznaniu lub odmowie naprawy gwarancyjnej Klient zostanie poinformowany w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych.
17. Wady fizyczne i awarie towaru ujawnione i zgłoszone Gwarantowi na piśmie w okresie trwania gwarancji Gwarant usunie na własny koszt niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 30 dni roboczych od daty uznania zasadności reklamacji.
18. W przypadku, gdy naprawa wymaga zastosowania materiałów, części itp., wymagających sprowadzenia ich z zagranicy a także, w razie zaistnienia potrzeby dostarczenia produktu do wyspecjalizowanego serwisu Producenta, termin naprawy może ulec wydłużeniu o czym Klient będzie poinformowany. W takim przypadku

Gwarant nie odpowiada za ewentualne opóźnienia, jeżeli wynikają one z przyczyn od niego niezależnych. Gwarant zastrzega sobie możliwość wymiany uszkodzonego produktu na nowy, jeśli naprawa przewyższałaby lub była porównywalne z kosztem produktu nowego.

19. W przypadku, kiedy okres naprawy zostanie wydłużony o ponad 30 dni roboczych bez poinformowania, Klient ma prawo żądać wydania produktu zastępczego o zbliżonych parametrach do produktu zakupionego. Produkt zastępczy podlega zwrotowi w stanie nie pogorszonym.
20. W przypadku gdy wymiana części staje się niemożliwa z przyczyn, na które Gwarant nie ma wpływu (np. brak części zamiennych u producenta), Gwarant dokona wszelkich starań, aby dostarczyć towar o parametrach nie gorszych niż miał je produkt uszkodzony; o zbliżonej funkcjonalności i w pełni kompatybilny lub zwróci Kupującemu pieniądze.
21. Czas transportu produktu nie może być traktowany jako czas naprawy.
22. Wybór sposobu naprawy produktu należy do Serwisu, który ma prawo do naprawy części, jej wymiany lub wymiany całego produktu a jeśli jest to niemożliwe, do odstąpienia od umowy i zwrócenia Kupującemu pieniędzy. Wadliwe produkty lub ich części, pozostają własnością Serwisu.
23. Koszty dostarczenia wadliwego produktu do serwisu pokrywa Klient. W przypadku wysłania do serwisu produktu na koszt Gwaranta serwis może odmówić przyjęcia przesyłki a przesyłka automatycznie zostanie odesłana na koszt nadawcy.
24. W przypadku, gdy po zbadaniu towaru Gwarant ustali, że towar działa poprawnie lub nie wykazuje wad podanych przez Klienta, serwis ma prawo do obciążania Klienta kosztami serwisowymi.
25. Za każdorazowe przeprowadzanie testu czy ekspertyzy urządzenia na prośbę Klienta serwis ma prawo wystawić fakturę za usługę serwisową.
26. W razie uznania gwarancji koszty dostarczenia naprawionego produktu ponosi Gwarant.
27. Naprawiony lub wymieniony towar (a także jego części) będzie objęty gwarancją przez pozostały niewykorzystany okres gwarancji lub przez 90 dni od wysyłki, w zależności od tego, który z tych okresów będzie dłuższy.
28. W przypadku stwierdzenia wady nieistotnej okres gwarancyjny nie ulega wydłużeniu o czas serwisowania urządzenia.
29. Naprawa i wymiana części nie objętych gwarancją lub z przyczyn wykluczających naprawę gwarancyjną nie zawiesza na czas naprawy okresu gwarancyjnego urządzenia. Zapisu tego nie stosuje się do tych podzespołów,

które zostały wymienione na sprawne. Sprawnym elementom nadaje się odrębną gwarancję, jeśli producent to przewidział.

III. Warunki gwarancji dla produktów nabytych drogą elektroniczną

30. Zawarcie umowy na odległość w żaden sposób nie ogranicza praw gwarancyjnych Kupującego.
31. Niezależnie od warunków gwarancyjnych Kupujący ma prawo odstąpić od zawarcia umowy i zwrócić zakupiony produkt w stanie nie pogorszonym w terminie do 14 dni.
32. Zakup produktu drogą elektroniczną dokonuje się po potwierdzeniu przez Kupującego, że zapoznał się z warunkami gwarancji.
33. Gwarant udziela okresowej gwarancji na produkty i ich podzespoły wymienione w punkcie 3 niniejszej gwarancji, a w przypadku zakupu produktów używanych na okres 3 miesięcy.
34. Gwarancją nie są objęte wady i uszkodzenia wymienione w ogólnych warunkach gwarancji a także powstałe w wyniku niewłaściwego zabezpieczenia produktu.
35. Kupujący ponosi odpowiedzialność za reklamowany produkt a w szczególności odpowiada za sposób jego dostarczenia.
36. Produkt należy dostarczyć na adres Gwaranta: **D-Max Polska Sp. z o.o. ul. Strzeszyńska 66, 60-479 Poznań.**
37. Warunkiem przyjęcia wadliwego produktu jest dostarczenie danych kontaktowych oraz spełnienie warunków procedury reklamacyjnej określonych w punkcie 43.
38. Ponieważ D-Max Polska Sp. z o.o. jest jedynie dystrybutorem sprzedawanych urządzeń i produktów, Gwarant zastrzega, że do okresu gwarancji, a w szczególności jej wydłużenia, nie wlicza się czasu przesyłki produktu od i do Kupującego, ale jedynie faktyczny czas serwisowania.
39. W przypadku wyboru dostarczenia wadliwego produktu drogą pocztową lub kurierską zaleca się opisanie przesyłki „ostrożnie”.
40. Do pozostałych kwestii związanych z warunkami gwarancji stosuje się zasady, jak dla klienta indywidualnego.

IV. Warunki gwarancji dla klienta biznesowego (sprzedaż masowa)

41. W przypadku klientów biznesowych (hurtowników) zasady udzielania gwarancji ustala się indywidualnie a jeśli strony tego nie uczyniły, udziela się gwarancji na jeden rok.
42. Jeśli odbiorcą zakupionego towaru jest klient hurtowy, pośrednik itd., w jego obowiązku jest stwierdzenie czy towar jest zgodny z warunkami umowy, kompletny i sprawny w nieprzekraczalnym terminie 14 dni. Po tym okresie wygasa prawo do reklamacji z tytułu niezgodności produktu z umową.

V. Procedura zgłaszania reklamacji

43. Numer seryjny każdego produktu umieszcza się w bazie urządzeń sprzedanych przez D-Max Polska Sp. z o.o., co stanowi podstawę do uznania reklamacji urządzenia, jako towaru sprzedanego przez D-Max Polska Sp. z o.o.. Do obowiązków Kupującego należy zachowanie karty gwarancyjnej, jako dokumentu potwierdzającego zakup produktu w D-Max Polska Sp. z o.o., wraz z numerem seryjnym, którego odczytanie możliwe jest zarówno na karcie gwarancyjnej, jak i na zgłaszanym do reklamacji produkcie.
44. W przypadku braku numerów seryjnych Gwarant nada urządzeniu nowy numer seryjny, jednakże naprawa urządzeń traktowana będzie jako serwis pogwarancyjny.
45. Złożenie reklamacji drogą elektroniczną odbywa się poprzez zgłoszenie usterki na druku RMA na stronie internetowej Gwaranta pod adresem www.dmaxpolska.pl oraz przesłanie uszkodzonego produktu na adres Gwaranta (patrz pkt. 7).
46. Złożenie reklamacji osobiście odbywa się poprzez zgłoszenie usterki na druku RMA oraz dostarczenie uszkodzonego produktu na adres Gwaranta (patrz pkt. 7).
47. Bez względu na wybrany sposób dostarczenia produktu do Gwaranta, Reklamujący potwierdza zapoznanie się i akceptację warunków naprawy gwarancyjnej.
48. Serwis ma prawo zażądać od Klienta dodatkowych wyjaśnień jak informacje o sposobie instalowania, rodzaju użytych mediów transmisyjnych, użytkowania sprzętu a także poprosić o dokumentację wykonawczą lub powykonawczą.
49. O ile to możliwe reklamowany produkt należy dostarczyć kompletny i oryginalnym opakowaniu. W przypadku braku oryginalnego opakowania na Reklamującym spoczywa obowiązek właściwego zabezpieczenia produktu.
50. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w czasie transportu do oraz z Serwisu. Kwestie uszkodzenia towaru podczas transportu rozstrzyga regulamin firmy dostarczającej przesyłkę (kurierskiej lub Poczty Polskiej). Zaleca się oznaczenie paczki zawierającej przesyłane urządzenia napisami „UWAGA SZKŁO” lub „Ostrożnie”.

51. W przypadku dostarczenia przez Klienta sprzętu niekompletnego, bez opakowania fabrycznego, dokumentacji, kabli, sterowników itd. Gwarant może przyjąć sprzęt warunkowo. W takim przypadku Reklamujący może skorzystać jedynie z naprawy serwisowej bez możliwości wymiany produktu na nowy.
52. Czas ewentualnego dostarczenia przez Klienta brakujących elementów (opakowanie, akcesoria, itp.) powoduje, iż bieg terminu dla Gwaranta do dokonania naprawy reklamowanego towaru ulega zawieszeniu.
53. Gwarant po dostarczeniu właściwego produktu oraz kompletu dokumentacji (karta gwarancyjna, druk RMA oraz dowód zakupu) niezwłocznie przystąpi do ustalenia przyczyn awarii reklamowanego produktu.
54. Karta zgłoszeń reklamacyjnych znajduje się poniżej informacji warunków gwarancji.
55. Po przeprowadzeniu przez serwis oględzin sprzętu i w przypadku wykrycia niezgodności z warunkami gwarancji, naprawa może być dokonana z wyłączeniem gwarancji i potraktowana jako płatna o czym zgłaszający reklamację zostanie poinformowany przed podjęciem procedur serwisowych. Bez wyraźnej zgody Klienta na naprawę odpłatną nie zostaną powzięte żadne prace serwisowe.
56. Po naprawie gwarancyjnej sprzęt zostanie odesłany do Klienta na koszt Gwaranta.
57. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i związane z tym następstwa, dlatego zaleca się sporządzenie kopii ważnych dla klienta ustawień i zapisów HDD przed oddaniem sprzętu do serwisu.
58. Po upływie gwarancji Gwarant oferuje dostępność części i podzespołów do produktów przez siebie sprzedawanych.
59. Części, podzespoły, serwisowanie i naprawy po upływie gwarancji są odpłatne.
60. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych i związane z tym następstwa, dlatego zaleca się sporządzenie ich kopii przed oddaniem sprzętu do serwisu.
61. O zdiagnozowaniu problemu i wysokości kosztów naprawy Klient zostanie poinformowany nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od przyjęcia produktu do naprawy.
62. Napraw pogwarancyjnych dokonuje się do 30 dni roboczych, jednakże czas ten może być wydłużony o okres sprowadzenia części, których w danym momencie nie ma na magazynie oraz czas akceptacji przez klienta zakresu i kosztu naprawy.
63. D-Max Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do odmowy naprawy.
64. Koszt dostawy oraz odbioru naprawionego produktu ponosi Klient.
65. Na zakup nowego sprzętu, części i podzespołów udziela się odrębnej gwarancji o ile ogólne warunki gwarancji obejmują dany produkt lub jego część gwarancją.
66. D-Max Polska Sp. z o.o. oferuje także odpłatne wypożyczenie sprzętu zamiennego na czas naprawy celem zachowania ciągłości pracy.

VII Postanowienia końcowe

67. Gwarant zastrzega sobie prawo wstrzymania lub odmowy świadczenia usług gwarancyjnych i pogwarancyjnych w przypadku istniejących należności Klienta względem Gwaranta, do czasu ich całkowitego uregulowania.
68. Produkt nie odebrany przez Klienta przechodzi na rzecz firmy D-Max Polska Sp. z o.o. z upływem 6 miesięcy licząc od dnia zawiadomienia Klienta o możliwości odebrania przez niego naprawionego produktu.
69. Ponieważ D-Max Polska Sp. z o.o. jest dystrybutorem produktów wytworzonych przez inny podmiot limit odpowiedzialności D-Max Polska Sp. z o.o. z tytułu rękojmi oraz świadczeń dotyczących produktów nie będzie wyższy niż odpowiedzialność jaką przyjmuje producent.
70. Na pozostałe produkty z oferty Gwaranta obowiązują gwarancje producenta.
71. Niniejsza gwarancja przysługuje wyłącznie Kupującemu i nie podlega cesji, ani innego rodzaju zbyciu na inne osoby.
72. Korzystanie z gwarancji nie powoduje utraty prawa do korzystania z rękojmi.
73. Kwestie nie uregulowane niniejszą gwarancją rozstrzyga się wedle postanowień Ustawy o prawach konsumenta, zaś w przypadku gwarancji udzielanych przedsiębiorcom postanowienia Kodeksu Cywilnego.

RMA - KARTA ZGŁOSZEŃ REKLAMACYJNYCH:

Osoba kontaktowa

- Imię
- Nazwisko
- Telefon Kontaktowy
- E-mail

Firma

- Nazwa Firmy
- Adres
- Kod pocztowy
- Miejscowość
- Nr Telefonu do firmy
- Nr Faxu do firmy
- NIP

Adres wysyłki

- Adres zwrotny
- Nazwa Firmy
- Adres
- Kod pocztowy
- Miejscowość

Dane urzędzenia

- Data zakupu

- Symbol towaru
- Nazwa towaru
- Nr Seryjny
- Opis usterki
-
-
-
-
-