

# Umowa dostawy i warunki gwarancji na zamki i osprzęt do zamków na karty

aktualizacja 01.09.2017

Firma SEGAL zobowiązuje się do dostarczenia i serwisowania towarów na zasadach opisanych poniżej.

## 1. Definicje wykorzystane w dokumencie

Gwarant – PPHU SEGAL Sebastian Waindzocho, ul. Światowida 5, 45-325 Opole, NIP 751-129-25-04, oznaczany dalej skrótem SEGAL.

Klient – nabywca towarów, lub zgłaszający reklamację.

## 2. Warunki ogólne

Niniejszym firma PPHU SEGAL Sebastian Waindzocho, ul. Światowida 5, 45-325 Opole, NIP 751-129-25-04, udziela gwarancji na produkty na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.

SEGAL gwarantuje, iż w przypadku eksploatacji produktów zgodnie z zasadami ich użytkowania będą one funkcjonować prawidłowo przez okres co najmniej udzielonej ochrony gwarancyjnej, z zastrzeżeniami opisanymi w niniejszym dokumencie.

Gwarant udziela gwarancji na zamki oraz dodatkowy osprzęt do zamków zgodnie z zapisami poniżej:

- Be-Tech - zamki do drzwi (wszystkie modele) – 24 m-ce gwarancji (zakup bez montażu) lub 36 m-cy gwarancji (zakup z montażem SEGAL)
- Be-Tech – zamki do szafek, kontrolery dostępu, programatory, sejfy – 24 m-ce gwarancji
- e-LOCK - zamki i kontrolery dostępu, programatory (wszystkie modele urządzeń) – 24 m-ce gwarancji
- TAYAMA - zamki i kontrolery dostępu, programatory (wszystkie modele urządzeń) – 12 m-cy gwarancji
- Hotelowe włączniki prądu S1, S2 – 12 m-cy gwarancji
- Hotelowe włączniki prądu TAYAMA – 12 m-cy gwarancji

Transpondery do zamków, tj. karty zbliżeniowe, breloczki zbliżeniowe, opaski na rękę itp. jako towar przenośny który może zostać uszkodzony w trakcie użytkowania, nie są objęte gwarancją. Produkty te podlegają jedynie gwarancji rozruchowej, tzn. że podlegają gwarancji przez 7 dni od daty zafakturowania.

## 3. Terminy

Termin gwarancji liczony jest od daty wystawienia faktury. Gwarancja obowiązuje tylko w przypadku, gdy produkt został użyty zgodnie z jego przeznaczeniem oraz zainstalowany według warunków określonych w kartach katalogowych, broszurach informacyjnych, instrukcji znajdującej się na stronie internetowej SEGAL oraz zamontowany zgodnie ze sztuką przez wykwalifikowany personel posiadający odpowiednie uprawnienia. Gwarant ma prawo odstąpić do realizacji gwarancji i rękojmi, w przypadku gdy Klient posiada nierozliczone i przeterminowane min. 30 dni zobowiązania na rzecz Gwaranta.

Naruszenie powyższych zasad, oraz innych wymienionych w niniejszym dokumencie, powoduje utratę uprawnień płynących z gwarancji.

## 4. Normalne zużycie

Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia wykorzystanych materiałów np. baterii, wytarcie, matowienie powłok lakierniczych, które mogą ulec odbarwieniom z upływem czasu czy też w skutek działania czynników atmosferycznych.

Gwarancja nie obejmuje również:

- uszkodzeń mechanicznych,
- wad wynikających z nieprawidłowej eksploatacji produktów,
- wad wynikających z działania osób trzecich, w szczególności instalatorów wykorzystujących produkty objęte gwarancją,
- wad wynikłych ze zdarzeń, za które odpowiedzialności nie ponosi SEGAL, w szczególności działalności siły wyższej,
- wad wynikających z oddziaływania czynników chemicznych, termicznych, mechanicznych, świetlnych i innych, których oddziaływanie na produkty jest sprzeczne z instrukcjami obsługi, wiedzą techniczną czy zasadami doświadczenia życiowego.

## **5. Zgłoszenie reklamacyjne**

Zgłoszenie powinno zostać dokonane za pomocą zgłoszenia reklamacyjnego, dołączonego na ostatniej stronie niniejszych warunków gwarancji.

Klient zgłaszający reklamację zobowiązany jest do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego i przesłania go wraz z reklamowanym towarem do Gwaranta (dla reklamacji realizowanych w siedzibie SEGAL), lub wysłanie zgłoszenia reklamacyjnego na e-mail [it@segal.pl](mailto:it@segal.pl) (dla reklamacji realizowanych bezpośrednio u Klienta).

Warunkiem rozpatrzenia gwarancji jest udokumentowanie faktu zakupu wadliwego produktu za pomocą faktury VAT lub rachunku fiskalnego.

## **6. Sposób załatwienia reklamacji**

Reklamacje mogą być realizowane na 2 sposoby (do wyboru przez Klienta):

- Realizacja reklamacji gwarancyjnej bezpośrednio u Klienta – wymaga dodatkowej opłaty 100 zł netto / dojazd serwisanta. Opcja dostępna tylko dla Klientów posiadających min. 30 szt. zamków montowanych przez firmę SEGAL. Opcja dostępna tylko dla zakupów dokonanych po 01.09.2017r.
- Realizacja reklamacji gwarancyjnej w siedzibie SEGAL – reklamowany towar Klient dostarcza/wysyła do serwisu SEGAL we własnym zakresie i na własny koszt.

W przypadku zasadności roszczenia gwarancyjnego (dla obu powyższych przypadków), reklamowany towar zostanie naprawiony lub wymieniony na wolny od wad na koszt Gwaranta.

W przypadku niezasadności zgłoszenia gwarancyjnego lub zgłoszenia pogwarancyjnego, Klient ponosi sumę kosztów:

- Dla reklamacji realizowanych bezpośrednio u Klienta: koszt dojazdu 100 zł netto (o którym mowa powyżej), koszt usługi serwisowej 120 zł netto/h pracy serwisanta oraz koszt zużytych części naprawczych i/lub wymienionych towarów na nowe lub wolne od wad
- Dla reklamacji realizowanych w siedzibie SEGAL: Klient zostanie poinformowany o koszcie naprawy lub wymiany towaru na wolny od wad, a po akceptacji kosztów naprawy lub wymiany towar, zostaje odesłany na koszt Klienta.

Dodatkowe informacje:

- Gwarant nie pokrywa dodatkowych kosztów, związanych z usunięciem strat.
- Odpowiedzialność gwaranta ograniczona jest maksymalnie do wartości produktu.
- W przypadku zgłoszenia niezasadnego obowiązek odbioru produktu spoczywa na zgłaszającym roszczenia gwarancyjne. W przypadku, gdy produkt nie zostanie odebrany po wezwaniu Gwaranta, na zgłaszającym ciąży koszt przechowania produktu, ewentualnie koszt jego odesłania, a po 3 miesiącach nieodebrania towaru zostaje on zutylizowany i zgłaszający roszczenia gwarancyjne traci do niego wszelkie prawa

- Gwarancja nie obejmuje kosztów demontażu, montażu wadliwego produktu oraz ewentualnych szkód związanych z koniecznością jego demontażu, dostarczenia, montażu czy czasowego pozbawienia z możliwości korzystania.
- Gwarant rozpatruje zgłoszenie w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia mu wadliwego towaru. O rozpatrzeniu zgłoszenia Gwarant informuje zgłaszającego na piśmie, wiadomością e-mail lub telefonicznie.

W przypadku zasadności zgłoszenia Gwarant:

- Wymienia wadliwy produkt na nowy wolny od wad, lub
- Dokonuje nieodpłatnej naprawy wadliwego produktu.

Wyboru sposobu załatwienia zgłoszenia reklamacyjnego dokonuje Gwarant.

Jeśli w skutek uznania zgłoszenia dochodzi do wymiany jakichkolwiek elementów w wadliwym produkcie gwarancja nie biegnie od nowa na wymienione elementy.

## **7. Kontakt**

W przypadku pytań dotyczących produktów prosimy kontaktować się z działem technicznym na adres [it@segal.pl](mailto:it@segal.pl), lub telefonicznie 77 4577-599 wew. 3

Adres do korespondencji lub wysyłki wadliwego towaru (z wypełnionym formularzem reklamacyjnym – na następnej stronie):

SEGAL  
ul. Światowida 5  
45-325 Opole  
z dopiskiem: „Dział IT”

+48 77 4577-599  
[www.seagl.pl](http://www.seagl.pl)

# Formularz zgłoszenia reklamacyjnego – SEGAL

Przed odesłaniem towaru prosimy o wypełnienie niniejszego formularza reklamacyjnego i dołączenie go do przesyłki lub wysłanie e-mail na adres [it@segal.pl](mailto:it@segal.pl) – pola obowiązkowe zaznaczono czcionką pogrubioną  
Bez wypełnionego formularza zgłoszenia nie będą rozpatrywane i zostaną odesłane do nadawcy

<b>Wypełnia użytkownik</b>	<b>Data zgłoszenia reklamacji:</b> .....
	<i>dzień – miesiąc – rok</i>
	Data zakupu: (jeżeli gwarancyjne to wymagane) .....
	<i>dzień – miesiąc – rok</i>
	i/lub .....
	<i>NIP firmy</i>
Dowód zakupu: (jeżeli gwarancyjne to wymagane) <input type="checkbox"/> Faktura VAT – nr .....	
<input type="checkbox"/> Paragon – nr .....	
<i>zaznaczyć właściwe i dołączyć kserokopię dowodu zakupu lub podać nr FV/Paragonu</i>	
<b>Reklamowany towar:</b> .....	
<i>nazwa towaru i/lub model, np. zamek hotelowy, kontroler drzwi wejściowych</i>	
<b>Przyczyna reklamacji lub rodzaj usterki:</b> .....	
.....	
.....	
<i>proszę dokładnie opisać przyczynę reklamacji, lub opis usterki</i>	
<b>Dane kontaktowe firmy / osoby zgłaszającej:</b> .....	
<i>nazwa firmy / imię i nazwisko osoby zgłaszającej</i>	
.....	
<i>telefon kontaktowy / adres e-mail</i>	
<b>Dokładne dane adresowe do odesłania towaru po naprawie:</b> .....	
.....	
.....	
oraz nr konta bankowego w przypadku zwrotu pieniędzy .....	
<i>na te dane odeślemy reklamowany towar po usunięciu usterki</i>	
<b>Wypełnia serwis</b>	<u>Data:</u> .....
	<u>Opis naprawy:</u> .....
	.....
	.....
<u>Sposób transportu:</u> <input type="checkbox"/> Odbiór własny   <input type="checkbox"/> Wysyłka UPS – nr listu: .....	
<u>Dokumenty:</u> <input type="checkbox"/> BRAK   <input type="checkbox"/> Faktura VAT – nr .....   <input type="checkbox"/> Paragon – nr .....	