

WARUNKI GWARANCJI I NAPRAW POGWARANCYJNYCH

27.04.2026 r.

§ 1. Postanowienia Ogólne

1. Niniejsze Warunki Gwarancji i Napraw Pogwarancyjnych (dalej: Warunki), regulują zasady dokonywania przez Faraone Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Łozienicy, ul. Prosta 32, 72-100 Goleniów, napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych produktów określonych w Warunkach.
2. Klient dokonując zgłoszenia napraw gwarancyjnych lub Użytkownik zgłaszając żądanie napraw pogwarancyjnych zapoznaje się z niniejszymi Warunkami i akceptuje ich postanowienia.

§ 2. Definicje

Na potrzeby Warunków przyjmuje się następujące definicje:

- 1) **Gwarant** – oznacza podmiot, który złożył oświadczenie gwarancyjne, czyli Faraone Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Łozienicy, ul. Prosta 32, 72-100 Goleniów, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin-Centrum w Szczecinie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000106340, NIP: 8511001482, REGON: 810612510, wysokość kapitału zakładowego: 7.826.000,00 zł;
- 2) **Klient** – oznacza podmiot nabywający od Gwaranta produkty tj. autoryzowany Dystrybutor, celem ich dalszej odsprzedaży. Klient uprawniony jest do roszczeń z tytułu gwarancji;
- 3) **Użytkownik** – to przedsiębiorca lub Konsument będący osobą fizyczną, dokonująca z Klientem czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, czyli kupuje dobra lub usługi na własny użytek. Użytkownik uprawniony jest do zgłoszenia żądania odpłatnych napraw pogwarancyjnych.
- 4) **Wada** – oznacza wyłącznie wady fabryczne produktu, powstałe w trakcie procesu produkcji lub wynikające z zastosowanych materiałów. Nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku niewłaściwego użytkowania, wypadków, eksploatacji niezgodnej z instrukcją obsługi ani innych przyczyn niezależnych od producenta. Zarysowania oraz otarcia powierzchni produktów, nie mające wpływu na funkcjonalność i bezpieczeństwo użytkowania towaru, nie podlegają roszczeniom gwarancyjnym
- 5) **Formularz Zgłoszeniowy** – formularz udostępniony przez Gwaranta, służący do zgłaszania napraw gwarancyjnych, jak i pogwarancyjnych, dostępny pod adresem: <https://faraone.pl/serwis-produktow-faraone/#formularz>;
- 6) **Produkt standardowy** – produkt wskazany w aktualnym katalogu Faraone Poland Sp. z o. o.;
- 7) **Produkt specjalny** – produkt zaprojektowany i wykonany wg indywidualnych parametrów technicznych przekazanych Gwarantowi przez Klienta.

§ 3. Zakres gwarancji

1. Gwarant udziela Klientowi gwarancji na określone kategorie oferowanych przez niego produktów:
 - a. produkty oznaczone marką Faraone;
 - b. produkty oznaczone marką Akala.
2. Gwarancja nie obejmuje produktów z kategorii Elevah.
3. Szczegółowy wykaz produktów objętych gwarancją znajduje się w załączniku nr 1 do Warunków.
4. Gwarancja jest dobrowolnym oświadczeniem Gwaranta i nie ogranicza możliwości dochodzenia przysługujących roszczeń na podstawie ogólnych przepisów prawa.
5. Udzielona przez Gwaranta gwarancja obowiązuje na terytorium Unii Europejskiej.

§ 4. Okres obowiązywania gwarancji

1. Gwarant udziela gwarancji na następujący okres:
 - a. produkty Akala Linia Hobby – 12 miesięcy;
 - b. produkty specjalne - 12 miesięcy;
 - c. podnośniki towarowe - 12 miesięcy;
 - d. produkty standardowe (w szczególności drabiny, podesty, rusztowania, wieże jezdne i platformy robocze) – 24 miesiące.

Szczegółowe informacje dotyczące okresu gwarancji dla danego produktu znajdują się w załączniku nr 1 do Warunków.

2. Okres gwarancji rozpoczyna bieg od momentu zakupu produktu przez Użytkownika.
3. Potwierdzeniem daty rozpoczęcia biegu terminu gwarancji jest dowód zakupu produktów objętych gwarancją, wystawiony przez Gwaranta lub Klienta.
4. Termin gwarancji określony w ust. 1 uznaje się za zachowany, jeżeli w tym okresie Klient zawiadomił Gwaranta o wadzie, poprzez przesłanie prawidłowo wypełnionego Formularza Zgłoszeniowego i dostarczył w tym okresie wadliwy produkt.

§ 5. Warunki gwarancji

1. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady wskazane w § 2 pkt 4. Za wady, o których mowa w niniejszych Warunkach, nie uważa się w szczególności tych powstałych w wyniku: naturalnego zużycia, nadmiernego obciążenia lub niewłaściwej eksploatacji, ekspozycji na środki chemiczne lub wysoką wilgotność, a także będących skutkiem klęsk żywiołowych (sił natury) oraz uszkodzeń mechanicznych, w tym związanych z transportem produktu.
2. Warunkiem skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji jest:
 - a. zgłoszenie Wady niezwłocznie po jej ujawnieniu w formie wskazanej w § 6 ust. 2 Warunków;

- b. użytkowanie produktu zgodnie z instrukcją obsługi i przeznaczeniem produktu;
 - c. odpowiednie konserwowanie i przechowywanie produktu zgodnie z zaleceniami producenta;
 - d. brak wcześniejszych napraw, demontaży lub modyfikacji produktu dokonanych przez osoby nieupoważnione, inne niż pracownicy lub przedstawiciele Gwaranta;
 - e. niezniszczone (nieusunięte) oznaczenie z numerem seryjnym produktu.
3. Klient traci uprawnienie z tytułu gwarancji w przypadku braku spełnienia któregośkolwiek z warunków określonych w ust. 2.
 4. Maksymalna odpowiedzialność Gwaranta z tytułu gwarancji oraz łączna odpowiedzialność odszkodowawcza związana z dostawą wadliwego produktu nie może przekroczyć kwoty zapłaconej przez Klienta za produkt, którego dotyczy roszczenie (ograniczenie odpowiedzialności). Niniejsze ograniczenie nie ma zastosowania w przypadku szkód powstałych wskutek umyślnego działania Gwaranta.

§ 6. Zgłoszenia

1. Klient chcąc skorzystać z uprawnień z tytułu gwarancji zobowiązany jest do zgłoszenia wady lub usterki niezwłocznie po jej ujawnieniu.
2. Zgłoszenia roszczeń z tytułu udzielonej przez Gwaranta gwarancji lub zlecenia naprawy pogwarancyjnej należy dokonać za pośrednictwem Formularza Zgłoszeniowego dostępnego pod adresem: <https://faraone.pl/serwis-produktow-faraone/#formularz>. Zgłoszenie dokonane w innej formie uznawane będzie za nieskuteczne.

§ 7. Dostarczenie produktu podlegającego gwarancji

1. Klient jest zobowiązany do samodzielnego dostarczenia wadliwego produktu do siedziby Gwaranta, po wcześniejszym uzgodnieniu. Klient dostarcza produkt na własny koszt i ryzyko.
2. W przypadku uwzględnienia roszczeń z tytułu gwarancji Gwarant zwróci Klientowi zryczałtowane koszty dostarczenia produktu, na następujących zasadach:
 - a. 100,00 zł netto dla produktów standardowych o długości do 3 m;
 - b. 250,00 zł netto dla produktów standardowych o długości powyżej 3 m;
 - c. 2,00 zł netto za 1 km (liczony jako najkrótsza trasa od najbliższej siedziby lub oddziału Klienta do siedziby Gwaranta) – w przypadku produktów specjalnych;

Zwrot poniesionych kosztów odbędzie się na podstawie faktury VAT wystawionej w formie elektronicznej przez Klienta zamawiającego usługę naprawy gwarancyjnej, w terminie 14 od dnia otrzymania przez Gwaranta prawidłowo wystawionej faktury VAT. Podanie na fakturze innego terminu płatności nie zmienia terminu zapłaty.

3. Klient powinien dostarczyć Gwarantowi produkt w stanie czystym, pozbawionym wszelkiego rodzaju zabrudzeń (np. betonu, błota, oleju lub smaru) uniemożliwiających lub utrudniających

wykonanie naprawy. Gwarant ma prawo nie przyjąć produktu do naprawy, jeżeli stopień zabrudzenia nie będzie pozwalał na dokonanie naprawy bez dodatkowych czynności czyszczenia produktu.

4. W określonych okolicznościach Gwarant może podjąć decyzję o naprawie produktu w miejscu, w którym znajdował się produkt w chwili ujawnienia wady, o czym niezwłocznie poinformuje Klienta. Wówczas Klient jest zwolniony z obowiązku dostarczenia produktu, a prawo do zwrotu kosztów dostarczenia produktu nie przysługuje.
5. W przypadku określonym w ust. 4 Klient jest zobowiązany do współdziałania z Gwarantem celem ustalenia dogodnego, dla obu Stron, terminu naprawy i udostępnienia Gwarantowi w tymże terminie produktu w stanie czystym, jak wskazano w ust. 3.

§ 8. Realizacja uprawnień z tytułu gwarancji

1. Przed podjęciem naprawy produktu dostarczonego do Gwaranta, zostanie on zdiagnozowany pod kątem usterki i jej opisu przedstawionego przez Klienta w Formularzu Zgłoszeniowym naprawy. Jeżeli stan techniczny dostarczonego produktu będzie odbiegał od zadeklarowanego w Formularzu Zgłoszeniowym naprawy, Gwarant zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia produktu oraz do obciążenia Klienta kosztami diagnozy w kwocie 300,00 zł netto.
2. W przypadku nieuznania zgłoszonego przez Klienta roszczenia z tytułu gwarancji, Gwarant informuje o tym fakcie i przyczynach nieobjęcia usterki naprawą gwarancyjną, w formie wiadomości wysłanej na adres e-mail podany w Formularzu Zgłoszeniowym.
3. Jeżeli Gwarant uzna zgłoszenie roszczenia z tytułu gwarancji za zasadne, dokonuje odpowiednio naprawy części bądź wymiany wadliwego produktu. Wybór metody realizacji roszczeń z tytułu gwarancji należy do Gwaranta, chyba że Strony w jednogłośnie postanowią inaczej.
4. Gwarant zobowiązany jest do dokonania napraw gwarancyjnych niezwłocznie po otrzymaniu od Klienta produktu podlegającego gwarancji.
5. Po dokonaniu naprawy gwarancyjnej Gwarant poinformuje Klienta o jej wykonaniu i terminie możliwego odbioru lub odesłania produktu na adres i dane osobowe wskazane w Formularzu Zgłoszeniowym. Odesłanie produktu następuje na koszt i ryzyko Gwaranta.

§ 9. Naprawy pogwarancyjne

1. Po upływie okresu gwarancji dla produktów określonych w § 4. ust. 1 Warunków, Gwarant na żądanie Użytkownika, świadczy usługę odpłatnych napraw produktów na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Warunkami rozpoczęcia naprawy pogwarancyjnej są:
 - a. prawidłowe wypełnienie przez Użytkownika Formularza Zgłoszeniowego, o którym mowa w § 6 ust. 2 Warunków;
 - b. dostarczenie wadliwego produktu do siedziby Gwaranta, w uzgodnionym z nim terminie. Koszt i ryzyko dostarczenia produktu ponosi Użytkownik.

3. W wyjątkowych sytuacjach Gwarant przewiduje możliwość dokonania diagnozy i ewentualnej naprawy w miejscu użytkowania zgłoszonego produktu. W takim przypadku, niezależnie od decyzji Użytkownika odnośnie przeprowadzenia ewentualnej naprawy, poniesie on zryczałtowany koszt przyjazdu przedstawiciela Gwaranta. Koszt ten podany jest w zaakceptowanej przez Użytkownika Ofercie handlowej, przesłanej na adres e-mail wskazany w Formularzu Zgłoszeniowym. Po przeprowadzeniu diagnozy, której koszt wynosi 300,00 zł netto, przedstawiciel Gwaranta sporządza kolejną Ofertę handlową, tym razem na naprawę. Oferta ta wymaga pisemnej akceptacji. W przypadku jej akceptacji, koszt diagnozy nie zostanie naliczony.
4. W przypadku określonym w ust. 3 Użytkownik jest zobowiązany do współdziałania z Gwarantem celem ustalenia dogodnego dla obu Stron terminu diagnozy, ewentualnej naprawy i udostępnienia Gwarantowi, w tymże terminie, produktu w stanie czystym, jak wskazano w § 7 ust. 3.
5. Po zdiagnozowaniu usterki, Gwarant informuje Użytkownika, w formie Oferty handlowej przesłanej na adres e-mail wskazany w Formularzu Zgłoszeniowym o:
 - a. zdiagnozowanej usterce i zakresie jej możliwej naprawy;
 - b. kosztach i szacowanym terminie wykonania naprawy.
6. Użytkownik w terminie 3 dni roboczych od dnia otrzymania Oferty handlowej, o której mowa w ust. 5, akceptuje bądź też nie otrzymaną Ofertę handlową w formie mailowej. W uzasadnionych przypadkach, na wniosek Użytkownika, wskazany powyżej termin może zostać ustalony indywidualnie z Gwarantem.
7. W razie braku przekazania przez Użytkownika decyzji lub w przypadku niezaakceptowania otrzymanej Oferty handlowej, Gwarant poinformuje Użytkownika w formie mailowej o konieczności odbioru produktu z siedziby Gwaranta. W takim przypadku Gwarant obciąży Użytkownika kosztami diagnozy, w kwocie 300,00 zł netto, w formie elektronicznej faktury VAT.
8. Naprawa, której koszt przeprowadzenia, na podstawie diagnozy produktu, wyniesie mniej niż 30% wartości netto ceny katalogowej nowego produktu z dnia przeprowadzenia diagnozy produktu, zostanie wykonana na podstawie wysłanego Formularza Zgłoszeniowego naprawy (tj. z pominięciem Oferty handlowej, o której mowa w ust. 5).
9. Po dokonaniu naprawy pogwarancyjnej w siedzibie Gwaranta, informuje on Użytkownika, w formie mailowej, o zakończeniu naprawy i konieczności odbioru produktu. Do wiadomości dołączona będzie również elektroniczna faktura VAT obejmująca koszty naprawy.
10. Wymienione podczas napraw pogwarancyjnych uszkodzone części produktu stanowią własność Gwaranta. Własność przechodzi na Gwaranta nieodpłatnie w momencie zdemontowania części.
11. Jeżeli produkt nie zostanie odebrany w ciągu 7 dni od daty otrzymania informacji, o której mowa w ust. 9, Gwarant wzywa Użytkownika w formie mailowej do odbioru produktu w terminie 7 dni od daty otrzymania tego wezwania. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego dodatkowego terminu, Gwarant jest uprawniony do naliczenia kary umownej w wysokości 123,00 zł za każdy dzień ponad wyznaczony termin za bezumowne jego przechowywanie.

§ 10. Postanowienia dotyczące Konsumentów

Postanowienia niniejszych Warunków w żaden sposób nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień Konsumenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w zakresie odpowiedzialności Gwaranta z tytułu rękojmi za wady sprzedanego produktu. W przypadku rozbieżności między treścią Warunków a przepisami prawa powszechnie obowiązującego, pierwszeństwo mają przepisy prawa.

§ 11. Ochrona danych osobowych

1. Administratorem przetwarzanych danych jest Faraone Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Łozienicy, ul. Prosta 32, 72-100 Goleniów.
2. Administrator ustanowił Inspektora Ochrony Danych, z którym kontakt jest możliwy pod adresem mailowym iod@faraone.pl.
3. Dane osobowe Klientów oraz Użytkowników, w tym osób fizycznych reprezentujących te podmioty oraz wskazanych do kontaktu podane w Formularzu Zgłoszeniowym lub w toku postępowania gwarancyjnego przetwarzane są w następujących celach:
 - a. realizacji usług gwarancyjnych i napraw pogwarancyjnych – podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy lub podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - b. w przypadku osób kontaktowych ze strony Klienta lub Użytkownika podstawą jest prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na umożliwieniu sprawnej komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
 - c. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Administratorze, w szczególności wynikających z przepisów podatkowych i o rachunkowości (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);
 - d. ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
4. Odbiorcami danych osobowych mogą podmioty, którym dane muszą być udostępnione na podstawie przepisów prawa oraz podmioty zewnętrzne wspierające Administratora w realizacji jego zadań, w szczególności: firmy kurierskie i spedycyjne (w celu transportu Produktów), dostawcy systemów informatycznych i usług hostingowych, a także podmioty świadczące usługi księgowo, doradcze oraz prawne.
5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do rozpatrzenia zgłoszenia i wykonania naprawy. Po tym czasie dane będą przechowywane do momentu przedawnienia ewentualnych roszczeń wynikających z przepisów prawa cywilnego lub przez okres wymagany przepisami prawa.
6. W związku z przetwarzaniem danych osobowych, osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania (poprawiania), usunięcia oraz ograniczenia

przetwarzania. Osobie tej przysługuje także prawo wniesienia skargi do organu nadzorującego przestrzeganie przepisów ochrony danych osobowych.

7. Niezależnie od praw wskazanych powyżej, osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych dokonywanego w ramach prawnie uzasadnionego interesu Administratora lub interesu publicznego. W takim przypadku dane osobowe przestaną być przetwarzane w tych celach, chyba że zostanie wykazane, że w stosunku do tych danych istnieją ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec interesów, praw i wolności tej osoby, lub dane te będą niezbędne do ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń. W celu uzyskania pewności, że dana osoba jest uprawniona do skorzystania z przysługujących jej praw, Administrator może prosić o podanie dodatkowych informacji pozwalających na dokonanie identyfikacji.
8. Podanie danych w Formularzu Zgłoszeniowym jest dobrowolne, jednakże niezbędne do przyjęcia zgłoszenia i realizacji naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej. Konsekwencją niepodania danych jest brak możliwości rozpatrzenia zgłoszenia.
9. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym nie będą podlegać profilowaniu. Dane osobowe nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).

§ 12. Postanowienia końcowe

1. Niniejsze Warunki podlegają prawu polskiemu.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego i inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
3. Niniejsze Warunki zostaną przez Gwaranta opublikowane na stronie internetowej znajdującej się pod domeną: www.faraone.pl.
4. Gwarant zastrzega sobie prawo do zmiany Warunków. Zmiany te nie będą jednak miały charakteru mniej korzystnego dla Klienta / Użytkownika niż minimalne uprawnienia wynikające z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności ustawy o prawach konsumenta oraz przepisów dotyczących rękojmi.
5. Warunki wchodzi w życie z dniem ich publikacji na stronie internetowej Gwaranta i są wiążące względem zakupów dokonanych po dacie ich publikacji. Warunki zostają wprowadzone na czas nieokreślony.

Załącznik Nr 1. Okresy gwarancji dla produktów Faraone Poland

Poniżej przedstawiono standardowe okresy gwarancyjne obowiązujące dla poszczególnych kategorii produktów.

OKRES GWARANCJI	
24 MIESIĄCE	12 MIESIĘCY
Drabiny, podesty/platformy robocze, rusztowania/wieże jezdne	Produkty specjalne, ekonomiczne oraz podnośniki towarowe
PIK – z wyłączeniem akumulatorów	PRODUKTY SPECJALNE
SMT	HWS
MFTS	HWS.EL
MFT.7	HWBIG
SMLT	HWBIG.EL
SM	AK200
PL COMPACT	AK400
PLS	
PLS.7	
PLS.COMPACT	
SVS.2	
SVS.0	
SELLA	
SAS	
150.1	
150.3	
AK	
SCR	
SCRT	
SCRB	
DOMUS	
LADY	
ND	
NDL	
SUPER TELES	
PCS	
SGA	
SGP	
CM50	
CM60	
SGS	
PPP	
COMPACT XS	
TOP FLEX XS	
TOP SYSTEM	
TOP SYSTEM SAFETY	

WARRANTY AND POST-WARRANTY REPAIRS TERMS

27/04/2026

§ 1. General Provisions

1. These Terms and Conditions of Warranty and Post-Warranty Repairs (hereinafter referred to as the Terms and Conditions) govern the terms and conditions of warranty and post-warranty repairs of products specified in the Terms and Conditions performed by Faraone Poland Sp. z o.o. with its registered office in Łozienica, ul. Prosta 32, 72-100 Goleniów.
2. By reporting warranty repairs or by submitting a request for post-warranty repairs, the Customer becomes familiar with these Terms and Conditions and accepts their provisions.

§ 2. Definitions

For the purposes of the Terms, the following definitions apply:

- 1) **Guarantor** – means the entity that submitted the guarantee declaration, i.e. Faraone Poland Sp. z o. o. with its registered office in Łozienica, ul. Prosta 32, 72-100 Goleniów, entered into the Register of Entrepreneurs maintained by the District Court Szczecin-Centrum in Szczecin, 13th Commercial Division of the National Court Register, under the KRS number: 0000106340, NIP: 8511001482, REGON: 810612510, share capital: PLN 7,826,000.00;
- 2) **Customer** – means the entity purchasing products from the Guarantor, i.e., an authorized Distributor, for the purpose of resale. The Customer is entitled to claims under the warranty;
- 3) **User** – an entrepreneur or consumer who is an individual and who enters into a legal transaction with a Customer that is not directly related to their business or professional activity, i.e., purchases goods or services for their own use. The User is entitled to request paid post-warranty repairs.
- 4) **Defect** – refers exclusively to manufacturing defects in the product, arising during the production process or resulting from the materials used. This does not cover damage resulting from improper use, accidents, operation not in accordance with the operating instructions, or other causes beyond the manufacturer's control. Scratches and abrasions on the product surface that do not affect the functionality and safety of the product are not covered by warranty claims.
- 5) **Report Form** – a form provided by the Guarantor, used to report warranty and post-warranty repairs, available at: <https://faraone.pl/serwis-produktow-faraone/#formularz> ;
- 6) **Standard product** – a product indicated in the current Faraone Poland Sp. z o. o. catalogue;
- 7) **Special product** – a product designed and manufactured according to individual technical parameters provided to the Guarantor by the Customer.

§ 3. Scope of the warranty

1. The Guarantor provides the Customer with a guarantee for specific categories of products offered by him:
 - a. products marked with the Faraone brand;
 - b. products marked with the Akala brand.
2. The warranty does not cover products from the Elevah category.
3. A detailed list of products covered by the warranty can be found in Annex 1 to the Terms and Conditions.
4. The guarantee is a voluntary declaration of the Guarantor and does not limit the possibility of pursuing claims under general provisions of polish law.
5. The guarantee granted by the Guarantor is valid within the territory of the European Union.

§ 4. Warranty period

1. The guarantor provides a warranty for the following period:
 - a. Akala Hobby Line products – 12 months;
 - b. special products - 12 months;
 - c. goods lifts - 12 months;
 - d. standard products (in particular ladders, platforms, scaffolding, mobile scaffold towers and working platforms) – 24 months.

Detailed information regarding the warranty period for a given product can be found in Annex 1 to the Terms and Conditions.

2. The warranty period begins from the moment the User purchases the product.
3. Confirmation of the warranty period commencement date is the proof of purchase of the products covered by the warranty, issued by the Guarantor or the Customer.
4. The warranty period specified in paragraph 1 is deemed to have been met if, within this period, the Customer has notified the Guarantor of the defect by sending a correctly completed Notification Form and has delivered the defective product within this period.

§ 5. Warranty terms

1. The warranty covers only the defects indicated in § 2 point 4. The defects referred to in these Terms and Conditions do not include, in particular, those resulting from: natural wear and tear, excessive load or improper use, exposure to chemicals or high humidity, as well as those resulting from natural disasters (forces of nature) and mechanical damage, including those related to the transport of the product.
2. The condition for exercising the warranty rights is:

- a. reporting the Defect immediately after its discovery in the form indicated in § 6 section 2 of the Terms and Conditions;
 - b. use of the product in accordance with the operating instructions and the intended use of the product;
 - c. proper preservation and storage of the product in accordance with the manufacturer's recommendations;
 - d. no previous repairs, disassembly or modifications to the product made by unauthorized persons other than employees or representatives of the Guarantor;
 - e. undamaged (not removed) marking with the product serial number.
3. The customer loses the warranty rights if any of the conditions specified in paragraph 2 are not met.
 4. The Guarantor's maximum liability under the warranty and the total liability for damages related to the delivery of a defective product may not exceed the amount paid by the Customer for the product to which the claim relates (limitation of liability). This limitation does not apply to damages caused by the Guarantor's intentional acts.

§ 6. Submissions

1. A customer wishing to exercise warranty rights is obliged to report a defect or fault immediately after its discovery.
2. Claims under the warranty granted by the Guarantor or post-warranty repair orders should be submitted via the Claim Form available at: <https://faraone.pl/serwis-produktow-faraone/#formularz>. Claims submitted in any other form will be deemed ineffective.

§ 7. Delivery of a product subject to warranty

1. The Customer is obligated to deliver the defective product to the Guarantor's office upon prior arrangement. The Customer delivers the product at their own expense and risk.
2. If warranty claims are accepted, the Guarantor will reimburse the Customer for the flat-rate costs of delivering the product, on the following terms:
 - a. PLN 100.00 net for standard products up to 3 m long;
 - b. PLN 250.00 net for standard products over 3 m long;
 - c. PLN 2.00 net per 1 km (calculated as the shortest route from the nearest Customer's registered office or branch to the Guarantor's registered office) – in the case of special products;

Reimbursement of incurred costs will be made on the basis of a VAT invoice issued electronically by the Customer ordering the warranty repair service, within 14 days of the Guarantor receiving a correctly issued VAT invoice. Specifying a different payment deadline on the invoice does not change the payment deadline.

3. The Customer must deliver the product to the Guarantor in a clean condition, free from any contamination (e.g., concrete, mud, oil, or grease) that would prevent or hinder repair. The Guarantor has the right to refuse to accept the product for repair if the level of contamination prevents repair without additional cleaning.
4. In certain circumstances, the Guarantor may decide to repair the product at the location where the product was located when the defect was discovered, and the Guarantor will immediately inform the Customer. In such a case, the Customer is released from the obligation to deliver the product and is not entitled to a refund of the delivery costs.
5. In the case specified in paragraph 4, the Customer is obliged to cooperate with the Guarantor in order to establish a mutually convenient repair date and to make the product available to the Guarantor in a clean state on that date, as indicated in paragraph 3.

§ 8. Execution of warranty rights

1. Before commencing repairs on a product delivered to the Guarantor, it will be diagnosed based on the fault and its description provided by the Customer in the Repair Request Form. If the technical condition of the delivered product differs from that declared in the Repair Request Form, the Guarantor reserves the right to refuse acceptance of the product and charge the Customer for the diagnostic costs of PLN 300.00 net.
2. If the warranty claim submitted by the Customer is not accepted, the Guarantor shall inform about this fact and the reasons for not covering the fault with warranty repair in the form of a message sent to the e-mail address provided in the Application Form.
3. If the Guarantor deems the warranty claim justified, it will repair the part or replace the defective product, as appropriate. The Guarantor will choose the method for settling warranty claims, unless the Parties unanimously agree otherwise.
4. The Guarantor is obliged to perform warranty repairs immediately after receiving the product covered by the warranty from the Customer.
5. After completing the warranty repair, the Guarantor will inform the Customer about its completion and the date of possible collection or return of the product to the address and personal details provided in the Application Form. The return of the product will be at the Guarantor's expense and risk.

§ 9. Post-warranty repairs

1. After the expiry of the warranty period for the products specified in § 4. section 1 of the Terms and Conditions, the Guarantor, at the User's request, provides a paid repair service for the products under the terms specified in this section.
2. The conditions for starting a post-warranty repair are:
 - a. the User has correctly completed the Application Form referred to in § 6, section 2 of the Terms and Conditions;

- b. delivery of the defective product to the Guarantor's registered office within the agreed timeframe. The cost and risk of delivering the product are borne by the User.
3. In exceptional circumstances, the Guarantor provides the option of performing a diagnosis and possible repair at the place of use of the reported product. In such a case, regardless of the User's decision regarding the potential repair, the Guarantor will bear the flat-rate cost of the Guarantor's representative's visit. This cost is specified in the Commercial Offer accepted by the User, sent to the email address provided in the Application Form. After conducting the diagnosis, the cost of which is PLN 300.00 net, the Guarantor's representative will prepare another Commercial Offer, this time for the repair. This offer requires written acceptance. If accepted, the cost of the diagnosis will not be charged.
4. In the case specified in section 3, the User is obliged to cooperate with the Guarantor in order to establish a date convenient for both Parties for diagnosis, possible repair and to make the product available to the Guarantor in a clean state within that time, as indicated in § 7 section 3.
5. After diagnosing the fault, the Guarantor informs the User, in the form of a Commercial Offer sent to the e-mail address indicated in the Application Form, about:
 - a. the diagnosed fault and the scope of its possible repair;
 - b. costs and estimated time of repair.
6. The User shall, within 3 business days of receiving the Commercial Offer referred to in paragraph 5, accept or decline the Commercial Offer received via email. In justified cases, at the User's request, the deadline indicated above may be agreed individually with the Guarantor.
7. If the User fails to provide a decision or does not accept the Commercial Offer, the Guarantor will inform the User by email that the product must be collected from the Guarantor's office. In such a case, the Guarantor will charge the User for the diagnostic costs, in the amount of PLN 300.00 net, in the form of an electronic VAT invoice.
8. A repair whose cost, based on the product diagnosis, will be less than 30% of the net list price of the new product on the date of the product diagnosis, will be carried out on the basis of the submitted Repair Request Form (i.e. excluding the Commercial Offer referred to in paragraph 5).
9. After completing a post-warranty repair at the Guarantor's office, the Guarantor will notify the User via email of the completion of the repair and the need to collect the product. An electronic VAT invoice covering the repair costs will also be attached to the email.
10. Damaged product parts replaced during post-warranty repairs become the property of the Guarantor. Ownership transfers to the Guarantor free of charge upon removal of the parts.
11. If the product is not collected within 7 days of receiving the information referred to in paragraph 9, the Guarantor will request the User to collect the product within 7 days of receiving this request. After the specified additional deadline has expired, the Guarantor is entitled to charge a contractual penalty of PLN 123.00 for each day beyond the specified deadline for unauthorized storage.

§ 10. Provisions regarding consumers

The provisions of these Terms and Conditions do not in any way exclude or limit the Consumer's rights arising from mandatory provisions of law, in particular with respect to the Guarantor's liability under the warranty for defects in the sold product. In the event of any discrepancy between the content of these Terms and Conditions and the provisions of generally applicable law, the provisions of law shall prevail.

§ 11. Protection of personal data

1. The controller of the processed data is Faraone Poland Sp. z o. o. with its registered office in Łozienica, ul. Prosta 32, 72-100 Goleniów.
2. The Administrator has appointed a Data Protection Supervisor who can be contacted at the following e-mail address: iod@faraone.pl.
3. The personal data of Customers and Users, including natural persons representing these entities and contact persons provided in the Application Form or during the warranty procedure, are processed for the following purposes:
 - a. provision of warranty services and post-warranty repairs – the legal basis is the necessity of processing to perform the contract or to take action at the request of the data subject (Article 6(1)(b) of the GDPR);
 - b. in the case of contact persons on the part of the Client or User, the basis is the legitimate interest of the Controller in enabling efficient communication (Article 6, paragraph 1, letter f of the GDPR);
 - c. fulfilling the legal obligations incumbent on the Controller, in particular those resulting from tax and accounting regulations (Article 6, paragraph 1, letter c of the GDPR);
 - d. possible determination, investigation or defense against claims, which constitutes the legitimate interest of the Controller (Article 6 paragraph 1 letter f of the GDPR).
4. The recipients of personal data may be entities to which data must be made available under legal provisions and external entities supporting the Controller in the performance of its tasks, in particular: courier and forwarding companies (for the purpose of transporting Products), providers of IT systems and hosting services, as well as entities providing accounting, advisory and legal services.
5. Personal data will be stored for the period necessary to process the request and perform repairs. After this period, the data will be stored until the statute of limitations for any claims arising from civil law expires or for the period required by law.
6. In connection with the processing of personal data, the data subject has the right to access, rectify (amend), erase, and restrict processing of their data. The data subject also has the right to

lodge a complaint with the body supervising compliance with personal data protection regulations.

7. Regardless of the rights indicated above, the data subject has the right to object to data processing carried out on the basis of the Controller's legitimate interest or the public interest. In such a case, personal data will no longer be processed for these purposes, unless it can be demonstrated that there are compelling legitimate grounds for processing the data that override the interests, rights, and freedoms of the data subject, or the data is necessary to establish, pursue, or defend legal claims. To ensure that the data subject is entitled to exercise their rights, the Controller may request additional information to enable identification.
8. Providing data in the Application Form is voluntary, but necessary for the application to be accepted and for warranty or post-warranty repairs to be carried out. Failure to provide data will result in the application not being processed.
9. Personal data will not be processed in an automated manner, including profiling. Personal data will not be transferred outside the European Economic Area (EEA).

§ 12. Final provisions

1. These Terms and Conditions are subject to Polish law.
2. In matters not regulated by these Terms and Conditions, the provisions of the Civil Code and other generally applicable legal provisions shall apply.
3. These Terms and Conditions will be published by the Guarantor on the website located at the domain: www.faraone.pl.
4. The Guarantor reserves the right to change the Terms and Conditions. However, such changes will not be less favorable to the Customer/User than the minimum rights arising from applicable law, in particular the Consumer Rights Act and warranty regulations.
5. These Terms and Conditions come into effect on the date of their publication on the Guarantor's website and are binding on purchases made after the date of their publication. These Terms and Conditions are in effect for an indefinite period.

Appendix No. 1. Warranty periods for Faraone Poland products

The standard warranty periods applicable to each product category are listed below.

WARRANTY PERIOD	
24 MONTHS Ladders, platforms/work platforms, scaffolding/mobile scaffold towers	12 MONTHS Special constructions, economical products and material lifters
PIK – does not apply to batteries	SPECIAL CONSTRUCTIONS
SMT	HWS
MFTS	HWS.EL
MFT.7	HWBIG
SMLT	HWBIG.EL
SM	AK200
PL COMPACT	AK400
PLS	
PLS.7	
PLS.COMPACT	
SVS.2	
SVS.0	
SELLA	
SAS	
150.1	
150.3	
AK	
SCR	
SCRT	
SCRB	
DOMUS	
LADY	
ND	
NDL	
SUPER TELES	
PCS	
SGA	
SGP	
CM50	
CM60	
SGS	
PPP	
COMPACT XS	
TOP FLEX XS	
TOP SYSTEM	
TOP SYSTEM SAFETY	