

# **Regulamin napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych**

## **01.09.2020**

### **1. Postanowienia ogólne**

- 1.1. Niniejszy regulamin, zwany w dalszej części Regulaminem, reguluje zasady dokonywania przez: Faraone Poland napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych produktów oznaczonych markami: Faraone oraz Akala (nie dotyczy produktów Elevah).
- 1.2. Regulamin zamieszczony jest na wskazanej powyżej stronie internetowej Faraone Poland.
- 1.3. Regulamin ma zastosowanie do napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych produktów, dla których Faraone Poland Sp. z o.o.: jest podmiotem zobowiązanym do napraw gwarancyjnych lub pogwarancyjnych.
- 1.4. Zlecenie przez Klienta naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta Regulaminu.
- 1.5. Warunkiem rozpoczęcia naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia naprawy, które może zostać dokonane:
  - 1.5.1. osobiście w siedzibie Faraone Poland Sp. z o.o. poprzez dostarczenie produktu i prawidłowe wypełnienie formularza Zgłoszenia Naprawy;
  - 1.5.2. poprzez uzgodnione dostarczenie produktu do siedziby Faraone Poland za pośrednictwem kuriera, wraz z prawidłowo wypełnionym formularzem Zgłoszenia Naprawy.
- 1.6. Jeśli stan techniczny dostarczonego produktu będzie odbiegał od zadeklarowanego na formularzu Zgłoszenie Naprawy, Faraone Poland zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia produktu oraz obciążenia Klienta kosztami z tym związanymi.
- 1.7. W przypadku zgłoszenia naprawy gwarancyjnej Klient wraz z produktem dostarcza także dowód zakupu produktu (fakturę VAT lub paragon) oraz kartę gwarancyjną. W przypadku braku dostarczenia dowodu zakupu produktu, Klient zobowiązany jest do wskazania Faraone Poland numeru dowodu zakupu produktu, w celu weryfikacji zakupu w dokumentacji Faraone Poland.
- 1.8. Jeśli produkty nie mają nadanego własnego numeru seryjnego, lub jest on nieczytelny, to w celu identyfikacji, na produktach może zostać naniesione oznaczenie własne Faraone.
- 1.9. Produkt przesyłane do Gwaranta muszą być czyste, pozbawione wszelkiego rodzaju zabrudzeń uniemożliwiających wykonanie naprawy. Produkty silnie zabrudzone nie będą przyjmowane.
- 1.10. Warunki i zakres napraw gwarancyjnych reguluje warunki gwarancji oraz karta gwarancyjna produktu.
- 1.11. Treść formularza Zgłoszenia Naprawy określona została w Załączniku nr 1 do Regulaminu. Prawidłowo wypełniony formularz Zgłoszenia Naprawy posiada wypełnione przez Klienta wszystkie rubryki oznaczone znakiem (\*).

### **2. Procedura wstępna**

- 2.1. Przed podjęciem naprawy, produktu dostarczonego do Faraone Poland zostanie on zdiagnozowany pod kątem usterki i jej opisu przedstawionego przez Klienta w formularzu Zgłoszenia Naprawy /wersja elektroniczna/.
- 2.2. Koszt diagnozy produktu zgłoszonego do naprawy jest płatny i wynosi 80 złotych netto.
  - 2.2.1. Koszt diagnozy, nie jest naliczany w przypadku naprawy gwarancyjnej.

- 2.2.2. Koszt diagnozy, nie jest naliczany w przypadku zlecenia przez Klienta wykonania przez Faraone Poland naprawy pogwarancyjnej produktu oraz w przypadku wykonania naprawy pogwarancyjnej, o której mowa w podpunkcie 2.4.4.
- 2.3. Po zdiagnozowaniu usterki, przed podjęciem naprawy, FARAONE POLAND informuje Klienta w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany w formularzu Zgłoszenia Naprawy o:
- 2.3.1. zdiagnozowanej usterce,
  - 2.3.2. objęciu danej usterki naprawą gwarancyjną lub pogwarancyjną, w tym ewentualnych przyczynach odmowy objęcia usterki naprawą gwarancyjną,
  - 2.3.3. szacowanym czasie dokonania naprawy,
  - 2.3.4. kosztach usunięcia usterki (dot. naprawy pogwarancyjnej),
  - 2.3.5. sposobie rozpatrzenia zgłoszenia (dot. naprawy gwarancyjnej).
- 2.4. W przypadku naprawy pogwarancyjnej:
- 2.4.1. na podstawie informacji, o której mowa w punkt 2.3 Klient decyduje o dalszym przebiegu zgłoszenia naprawy. Dyspozycja Klienta w tym zakresie winna nastąpić w formie wiadomości email wysłanej zwrotnie Faraone Poland w terminie 3 dni roboczych od dnia wysłania przez Faraone Poland informacji, o której mowa w punkcie 2.3. W uzasadnionych przypadkach, a także na wniosek Klienta oznaczony w formularzu Zgłoszenia Naprawy, termin złożenia Dyspozycji Klienta może zostać ustalony indywidualnie przez Faraone Poland.
  - 2.4.2. w przypadku braku decyzji Klienta w terminie, o którym mowa w podpunkt 2.4.1, a także w razie rezygnacji przez Klienta z naprawy, produktu zostanie odesłanie do Klienta wraz z fakturą obejmującą koszt diagnozy i transportu do Klienta. Klient upoważnia Faraone Poland do wystawienia faktury VAT obejmującej koszt diagnozy i transportu do Klienta, bez własnego podpisu.
  - 2.4.3. w sytuacji, o której mowa w podpunkcie 2.4.2, biorąc pod uwagę niebezpieczeństwo, jakie wnika z korzystania z niesprawnego produktu oraz odpowiedzialności FARAONE POLAND, jako ostatniego użytkownika w tym przypadku serwisu, wszystkie produkty będą odesłane do Klienta w stanie zdemontowanym,
  - 2.4.4. naprawa, której koszt usunięcia na podstawie diagnozy produktu wyniesie mniej niż 30% wartości netto ceny katalogowej nowego produktu zostanie wykonana na podstawie samego formularza Zgłoszenia Naprawy (tj. z pominięciem informacji Klienta, o której mowa w pkt. 2.3 oraz oczekiwania na decyzję Klienta, o której mowa w podpunkt 2.4.1). Podpunkt 2.4.4 nie dotyczy naprawy zgłoszonej przez Klienta, jako naprawa gwarancyjna, w sytuacji, kiedy FARAONE POLAND odmówi objęcia usterki naprawą gwarancyjną.
- 2.5. W przypadku naprawy gwarancyjnej FARAONE POLAND realizuje świadczenie określone warunkach gwarancji oraz w karcie gwarancyjnej, zgodnie z jej zapisami.
- 2.6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta naprawy gwarancyjnej oraz odmowy przez FARAONE POLAND objęcia usterki naprawą gwarancyjną:
- 2.6.1. jeżeli odmowa objęcia usterki naprawą gwarancyjną nastąpiła przed zdiagnozowaniem produktu, FARAONE POLAND nie nalicza kosztu diagnozy produktu oraz informuje Klienta o przyczynach odmowy objęcia usterki naprawą gwarancyjną, a także o możliwości wykonania naprawy pogwarancyjnej na zasadach wynikających z Regulaminu. W kwestii odbioru produktu punkt 3.2 oraz 3.7 stosuje się odpowiednio.
  - 2.6.2. jeżeli odmowa objęcia usterki naprawą gwarancyjną nastąpiła po zdiagnozowaniu produktu, FARAONE POLAND przesyła Klientowi informację, o której mowa w punkcie 2.3, 2.4 i nast. stosuje się odpowiednio.

### 3. Realizacja świadczeń

- 3.1. Wadliwy produkt jest dostarczane do siedziby FARAONE POLAND na koszt Klienta – dotyczy napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych. W przypadku napraw gwarancyjnych FARAONE POLAND zwróci koszty dostawy do wysokości:
- 80 złotych netto dla produktów o długości do 3 metrów,
  - 200 złotych netto dla produktów powyżej 3 metrów długości.
  - 2 zł za 1 km w przypadku produktów specjalnych o dużych gabarytach.
- 3.1.1. Zwrot poniesionych kosztów odbędzie się na podstawie faktury vat wystawionej przez zamawiającego usługę naprawy gwarancyjnej.
- 3.2. Po dokonaniu naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej FARAONE POLAND informuję Klienta o wykonaniu naprawy i konieczności odbioru produktu z siedziby FARAONE POLAND. Informacja jest przesyłana na adres e-mail Klienta wskazany w formularzu Zgłoszenia Naprawy.
- 3.3. W przypadku naprawy pogwarancyjnej wraz z informacją, o której mowa w punkcie 3.2 FARAONE POLAND przesyła Klientowi fakturę VAT obejmującą koszty usunięcia usterki, o których mowa w podpunkcie 2.3.4, z ustalonym terminem płatności.
- 3.4. Klient upoważnia FARAONE POLAND do wystawienia faktury VAT obejmującej koszty usunięcia usterki bez własnego podpisu.
- 3.5. W przypadku napraw gwarancyjnych zasady dalszego biegu gwarancji reguluje warunki gwarancji oraz karta gwarancyjna.
- 3.6. Wymienione podczas napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych, uszkodzone części produktu pozostają własnością FARAONE POLAND.
- 3.7. Jeżeli produkt nie zostanie odebrany w ciągu 30 dni od daty przesłania informacji, o której mowa w pkt. 3.2, FARAONE POLAND wzywa Klienta w sposób określony w formularzu Zgłoszenia Naprawy, jak również w sposób pisemny, do odbioru produktu w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, FARAONE POLAND jest uprawniony do naliczania opłat za bezumowne przechowywanie produktu. Opłata ta wynosi 15% aktualnie obowiązującej stawki czynszu za 1m<sup>2</sup> powierzchni magazynowej w siedzibie FARAONE POLAND, naliczanej od dnia następującego po upływie dodatkowego terminu, z dołu za każdy miesiąc przechowania.

### 4. Postanowienia końcowe

- 4.1. Oznaczone w punkcie 1.1 dane adresowe FARAONE POLAND wskazują siedzibę, a także adres korespondencyjny FARAONE POLAND.
- 4.2. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2020 roku i obowiązuje bezterminowo.**
- 4.3. FARAONE POLAND zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu w każdym momencie, bez konieczności uzasadniania zmian.
- 4.3.1. W przypadku zmiany Regulaminu FARAONE POLAND poinformuje o tym poprzez publikację tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej FARAONE POLAND.
- 4.3.2. Jeżeli nie postanowiono inaczej zmiany w Regulaminie wchodzi w życie z dniem publikacji tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej FARAONE POLAND.
- 4.4. Jeżeli obecne lub przyszłe postanowienia Regulaminu są i będą prawnie nieskuteczne lub nieważne w całości lub części, to nie narusza to ważności i skuteczności pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieskutecznych lub nieważnych postanowień

Regulaminu zastosowanie mają właściwe przepisy Kodeksu Cywilnego.

- 4.5. Sądami właściwymi do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów związanych z niniejszym Regulaminem, będą Sądy Powszechne właściwe ze względu na siedzibę FARAONE POLAND.