

Regulamin napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych

01.09.2020

1. Postanowienia ogólne

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).
2. Regulamin zamieszczony jest na wskazanej powyżej stronie internetowej Faraone Poland.
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.
4. Zlecenie przez Klienta naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta Regulaminu.
5. Warunkiem rozpoczęcia naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej jest złożenie przez Klienta zgłoszenia naprawy, które może zostać dokonane:
 1. osobiście w siedzibie Faraone Poland Sp. z o.o. poprzez dostarczenie produktu i prawidłowe wypełnienie formularza Zgłoszenia Naprawy;
 2. poprzez uzgodnione dostarczenie produktu do siedziby Faraone Poland za pośrednictwem kuriera, wraz z prawidłowo wypełnionym formularzem Zgłoszenia Naprawy.
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.
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.
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.
9. Produkty przesyłane do Gwaranta muszą być czyste, pozbawione wszelkiego rodzaju zabrudzeń uniemożliwiających wykonanie naprawy. Produkty silnie zabrudzone nie będą przyjmowane.
10. Warunki i zakres napraw gwarancyjnych reguluje warunki gwarancji oraz karta gwarancyjna produktu.
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

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. Koszt diagnozy produktu zgłoszonego do naprawy jest płatny i wynosi 80 złotych netto.
 1. Koszt diagnozy, nie jest naliczany w przypadku naprawy gwarancyjnej.
 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.
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:
 1. zdiagnozowanej usterce,
 2. objęciu danej usterki naprawą gwarancyjną lub pogwarancyjną, w tym ewentualnych przyczynach odmowy objęcia usterki naprawą gwarancyjną,
 3. szacowanym czasie dokonania naprawy,
 4. kosztach usunięcia usterki (dot. naprawy pogwarancyjnej),
 5. sposobie rozpatrzenia zgłoszenia (dot. naprawy gwarancyjnej).
4. W przypadku naprawy pogwarancyjnej:
 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 zwrótnie 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. 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.
 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,
 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.

5. W przypadku naprawy gwarancyjnej FARAONE POLAND realizuje świadczenie określone warunkach gwarancji oraz w karcie gwarancyjnej, zgodnie z jej zapisami.
6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta naprawy gwarancyjnej oraz odmowy przez FARAONE POLAND objęcia usterki naprawą gwarancyjną:
 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. 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.

1. Realizacja świadczeń

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. Po dokonaniu naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej FARAONE POLAND informuje 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. 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.
4. Klient upoważnia FARAONE POLAND do wystawienia faktury VAT obejmującej koszty usunięcia usterki bez własnego podpisu.
5. W przypadku napraw gwarancyjnych zasady dalszego biegu gwarancji regulują warunki gwarancji oraz karta gwarancyjna.
6. Wymienione podczas napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych, uszkodzone części produktu pozostają własnością FARAONE POLAND.
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 1m² powierzchni magazynowej w siedzibie FARAONE POLAND, naliczanej od dnia następującego po upływie dodatkowego terminu, z dołu za każdy miesiąc przechowania.

2. Postanowienia końcowe

1. Oznaczone w punkcie 1.1 dane adresowe FARAONE POLAND wskazują siedzibę, a także adres korespondencyjny FARAONE POLAND.
2. **Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.09.2020 roku i obowiązuje bezterminowo.**
3. FARAONE POLAND zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu w każdym momencie, bez konieczności uzasadniania zmian.
 1. W przypadku zmiany Regulaminu FARAONE POLAND poinformuje o tym poprzez publikację tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej FARAONE POLAND.
 2. Jeżeli nie postanowiono inaczej zmiany w Regulaminie wchodzi w życie z dniem publikacji tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej FARAONE POLAND.
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.
5. Sądami właściwymi do rozstrzygnięcia ewentualnych sporów związanych z niniejszym Regulaminem, będą Sądy Powszechne właściwe ze względu na siedzibę FARAONE POLAND.