

Regulamin napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych z 1.12.2024

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin, zwany w dalszej części Regulaminem, reguluje zasady dokonywania przez: Faraone Poland Sp. z o.o., ul. Prosta 32, Łozienica, 72-100 Goleniów, napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych produktów oznaczonych markami: Faraone oraz Akala (nie dotyczy produktów Elevah).
- 1.2. Regulamin zamieszczony jest na wskazanej poniżej stronie internetowej Faraone Poland Sp. z o.o.
- 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 niniejszego 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 Sp. z o.o. za pośrednictwem kuriera i prawidłowe wypełnienie Formularza Zgłoszenia naprawy na stronie www.faraone.pl
- 1.6. Jeśli stan techniczny dostarczonego produktu będzie odbiegał od zadeklarowanego na Formularzu Zgłoszenie naprawy, Faraone Poland Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. numeru dowodu zakupu produktu, w celu weryfikacji zakupu w dokumentacji Faraone Poland Sp. z o.o.
- 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. Produkty przesyłane do Gwaranta muszą być czyste, pozbawione wszelkiego rodzaju zabrudzeń (np. betonu, błota, oleju lub smaru) uniemożliwiających wykonanie naprawy. Produkty silnie zabrudzone nie będą przyjmowane.
- 1.10. Warunki i zakres napraw gwarancyjnych regulują Warunki Gwarancji oraz Karta gwarancyjna produktu.
- 1.11. Treść Formularza Zgłoszenia naprawy określona została na stronie internetowej: www.faraone.pl > USŁUGI > SERWIS > WYPEŁNIJ FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. w terminie 3.dni roboczych od dnia wysłania przez Faraone Poland Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o.
 - 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o., 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 Sp. z o.o. odmówi objęcia usterki naprawą gwarancyjną.
- 2.5. W przypadku naprawy gwarancyjnej Faraone Poland Sp. z o.o. realizuje świadczenie określone w warunkach gwarancji oraz w karcie gwarancyjnej, zgodnie z jej zapisami.
- 2.6. W przypadku zgłoszenia przez Klienta naprawy gwarancyjnej oraz odmowy przez Faraone Poland Sp. z o.o. objęcia usterki naprawą gwarancyjną:
 - 2.6.1. jeżeli odmowa objęcia usterki naprawą gwarancyjną nastąpiła przed zdiagnozowaniem produktu, Faraone Poland Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. na koszt Klienta – dotyczy napraw gwarancyjnych i pogwarancyjnych. W przypadku napraw gwarancyjnych Faraone Poland Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. informuję Klienta o wykonaniu naprawy i konieczności odbioru produktu z siedziby Faraone Poland Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o.
- 3.7. Jeżeli produkt nie zostanie odebrany w ciągu 30 dni od daty przesłania informacji, o której mowa w pkt. 3.2, Faraone Poland Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o. 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 Sp. z o.o., 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 Sp. z o.o. wskazują siedzibę, a także adres korespondencyjny Faraone Poland Sp. z o.o.
- 4.2. Regulamin wchodzi w życie z **dniem 01.12.2024 r. i obowiązuje bezterminowo.**
- 4.3. Faraone Poland Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany postanowień Regulaminu w każdym momencie, bez konieczności uzasadniania zmian.
- 4.3.1. W przypadku zmiany Regulaminu Faraone Poland Sp. z o.o. poinformuje o tym poprzez publikację tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej www.faraone.pl.
- 4.3.2. Jeżeli nie postanowiono inaczej zmiany w Regulaminie wchodzi w życie z dniem publikacji tekstu jednolitego Regulaminu na stronie internetowej www.faraone.pl.
- 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 Sp. z o.o.