

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 któregokolwiek 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	