WARUNKI GWARANCJI I REKLAMACJI – AVA LIGHT

Obowiązują od dnia publikacji

1. Postanowienia ogólne

1.1. Niniejszy dokument określa zasady udzielania gwarancji oraz tryb zgłaszania i rozpatrywania reklamacji dotyczących produktów oferowanych przez AVA Light Sp. z o.o.

1.2. Gwarancja przysługuje kontrahentom, którzy nabyli produkty bezpośrednio od AVA Light lub od jej autoryzowanych partnerów handlowych.

1.3. Niniejsze warunki dotyczą gwarancji udzielanej przez AVA Light i nie wyłączają ani nie ograniczają uprawnień kontrahenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub odrębnych ustaleń umownych.

2. Zakres gwarancji i okres jej obowiązywania

2.1. Standardowy okres gwarancji wynosi 24 miesiące od daty sprzedaży produktu, chyba że dokumentacja techniczna lub indywidualna umowa handlowa przewiduje inaczej.

2.2. Gwarancja obejmuje wady powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie, w szczególności wady materiałowe i produkcyjne ujawnione podczas prawidłowego użytkowania.

2.3. Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych powstałych po wydaniu produktu;
- uszkodzeń powstałych podczas transportu, załadunku, rozładunku lub przeładunku, które podlegają odrębnej procedurze zgłaszania szkód transportowych;
- skutków nieprawidłowego montażu, podłączenia lub eksploatacji;
- uszkodzeń wynikających z działania czynników atmosferycznych, wilgoci, korozji, przepięć i awarii instalacji zasilającej;
- produktów modyfikowanych, skracanych lub montowanych w systemach niekompatybilnych, jeżeli miało to wpływ na powstanie wady.

2.4. Gwarancja obowiązuje wyłącznie wtedy, gdy produkt został użyty zgodnie z przeznaczeniem, a instalacja odbyła się zgodnie z dokumentacją techniczną AVA Light.

2.5. W przypadku rozwiązań projektowych opartych o komponenty AVA Light gwarancja obowiązuje na warunkach określonych w dokumentacji technicznej i indywidualnych ustaleniach handlowych.

3. Zgłaszanie i rozpatrywanie reklamacji

3.1. Zgłoszenia reklamacyjne dotyczące wad produktów należy przesyłać drogą elektroniczną na adres:

info@avalight.pl

Zgłoszenie powinno zawierać:

- nazwę i ilość reklamowanych produktów;
- numer dokumentu zakupu (faktury);
- szczegółowy opis stwierdzonej wady lub usterki;
- dokumentację zdjęciową produktu;
- informację o warunkach użytkowania i montażu, jeżeli jest to istotne dla oceny zgłoszenia.

3.2. AVA Light zastrzega sobie prawo do zażądania dostarczenia reklamowanego produktu do ekspertyzy lub przeprowadzenia analizy technicznej na miejscu instalacji.

3.3. Po przeprowadzeniu weryfikacji, w przypadku uznania reklamacji gwarancyjnej za zasadną, AVA Light może:

- dokonać naprawy;
- wymienić produkt na nowy;
- zaproponować inne rozwiązanie uzgodnione z kontrahentem.

3.4. Reklamacje gwarancyjne rozpatrywane są w terminie do 14 dni roboczych od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

3.5. Do czasu zakończenia procesu reklamacyjnego AVA Light nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne przerwy w ciągłości pracy systemu, w którym użyto reklamowanych komponentów, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

3.6. Zgłoszenia dotyczące uszkodzeń powstałych podczas transportu nie są rozpatrywane w ramach standardowej procedury reklamacji gwarancyjnej. Podlegają one odrębnej procedurze opisanej w punkcie 4.

4. Zasady odbioru przesyłek i zgłaszania szkód transportowych

4.1. Obowiązek sprawdzenia przesyłki

Kontrahent zobowiązany jest do sprawdzenia stanu zewnętrznego przesyłki w momencie jej odbioru, przed potwierdzeniem odbioru bez zastrzeżeń.

Kontrola powinna obejmować w szczególności:

- stan opakowania zewnętrznego;
- ewentualne wgniecenia, pęknięcia, rozdarcia lub zgniecenia kartonu;
- ślady otwierania, naruszenia oryginalnych zabezpieczeń lub ponownego zaklejania przesyłki;
- obecność dodatkowych taśm, etykiet lub zabezpieczeń naniesionych przez przewoźnika;
- inne oznaki mogące świadczyć o uszkodzeniu lub ingerencji w przesyłkę podczas transportu.

4.2. Uszkodzone lub naruszone opakowanie

W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek uszkodzeń opakowania, śladów jego otwierania, ponownego zaklejania taśmą przewoźnika lub innych nieprawidłowości kontrahent zobowiązany jest do:

- zgłoszenia zastrzeżeń kurierowi w momencie odbioru;
- zażądania sporządzenia protokołu szkody;
- dopilnowania, aby protokół zawierał dokładny opis stanu opakowania i stwierdzonych nieprawidłowości;
- wykonania dokumentacji fotograficznej opakowania, etykiety przewozowej i widocznych uszkodzeń;
- sprawdzenia zawartości przesyłki, w miarę możliwości w obecności kuriera, oraz odnotowania stwierdzonych uszkodzeń produktów w protokole;
- niezwłocznego poinformowania AVA Light o zaistniałej sytuacji.

Samo stwierdzenie, że przesyłka dotarła z dodatkową taśmą przewoźnika lub naruszonym opakowaniem, nie zastępuje sporządzenia dokumentacji szkody.

4.3. Potwierdzenie odbioru bez zastrzeżeń

Jeżeli opakowanie przesyłki nosi widoczne ślady uszkodzenia, ingerencji lub ponownego zabezpieczenia, kontrahent nie powinien potwierdzać odbioru przesyłki bez zastrzeżeń.

W przypadku przyjęcia przesyłki z widocznymi uszkodzeniami bez zgłoszenia zastrzeżeń i bez odpowiedniej dokumentacji może dojść do utrudnienia lub utraty możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń od przewoźnika.

Brak protokołu szkody lub odpowiedniej dokumentacji może mieć wpływ na ocenę zgłoszenia, jednak nie wyklucza automatycznie możliwości dochodzenia roszczeń w przypadkach przewidzianych prawem.

4.4. Uszkodzenia ukryte

W przypadku gdy uszkodzenie produktu nie było możliwe do stwierdzenia podczas odbioru przesyłki, a zostało ujawnione dopiero po jej otwarciu, kontrahent zobowiązany jest do:

- niezwłocznego zgłoszenia szkody przewoźnikowi;
- zażądania sporządzenia protokołu szkody;
- wykonania dokumentacji fotograficznej uszkodzonego produktu, opakowania zewnętrznego i wewnętrznych zabezpieczeń;
- zachowania oryginalnego opakowania i wszystkich elementów zabezpieczających do czasu zakończenia postępowania wyjaśniającego;
- poinformowania AVA Light o zaistniałej sytuacji.

W przypadku przewozów podlegających ustawie Prawo przewozowe, zgodnie z art. 74 ust. 3, należy niezwłocznie zawiadomić przewoźnika o szkodzie niewidocznej z zewnątrz, nie później niż w ciągu 7 dni od odbioru przesyłki.

4.5. Procedura zgłaszania szkody przewoźnikowi

Szkody powstałe podczas transportu powinny być zgłaszane przewoźnikowi zgodnie z procedurą reklamacyjną właściwego operatora.

Jeżeli umowa przewozu została zawarta przez kontrahenta, kontrahent dokonuje zgłoszenia bezpośrednio do przewoźnika.

Jeżeli umowa przewozu została zawarta przez AVA Light, kontrahent zobowiązany jest do niezwłocznego przekazania AVA Light informacji i dokumentacji niezbędnej do zgłoszenia szkody oraz współpracy przy jej wyjaśnianiu.

4.6. Rozdzielenie szkód transportowych i wad produkcyjnych

Uszkodzenia mechaniczne powstałe podczas transportu nie stanowią wad fabrycznych produktu i nie podlegają standardowej procedurze reklamacji gwarancyjnej.

W szczególności dotyczy to:

- pogiętych lub zdeformowanych profili;

- pękniętych, połamanych lub zarysowanych elementów;
- uszkodzonych kloszy i akcesoriów;
- brakujących elementów, jeżeli ich brak wynika z naruszenia przesyłki podczas transportu;
- uszkodzeń wskazujących na niewłaściwe obchodzenie się z przesyłką podczas przewozu.

Takie przypadki wymagają odrębnego wyjaśnienia i udokumentowania jako potencjalne szkody transportowe.

4.7. Odpowiedzialność za szkody transportowe

Szkody transportowe są rozpatrywane na podstawie warunków dostawy, umowy przewozu oraz właściwych przepisów prawa.

AVA Light nie uznaje automatycznie uszkodzeń transportowych za wady produktu i nie dokonuje automatycznej wymiany uszkodzonych elementów w ramach gwarancji producenta.

Każdy przypadek podlega indywidualnej weryfikacji, z uwzględnieniem okoliczności dostawy, dokumentacji szkody oraz zasad odpowiedzialności wynikających z obowiązujących przepisów.

4.8. Brak dokumentacji szkody

W przypadku niezgłoszenia widocznych uszkodzeń opakowania przewoźnikowi w momencie odbioru, braku wymaganej dokumentacji lub niepodjęcia działań niezbędnych do zgłoszenia szkody przewoźnikowi, AVA Light zastrzega sobie prawo do odmowy zakwalifikowania zgłoszenia jako reklamacji gwarancyjnej, jeżeli jego przedmiotem jest uszkodzenie transportowe.

Nie wyłącza to uprawnień kontrahenta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

5. Zasady logistyki reklamacji

5.1. Do momentu uznania reklamacji gwarancyjnej koszty przesyłki reklamowanego produktu do siedziby AVA Light ponosi kontrahent, chyba że obowiązujące przepisy prawa lub indywidualne ustalenia stanowią inaczej.

5.2. W przypadku uznania reklamacji gwarancyjnej za zasadną koszt transportu naprawionego lub wymienionego produktu do kontrahenta ponosi AVA Light, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów.

5.3. Produkty o dużych gabarytach lub objęte gwarancją onsite (jeśli taka została udzielona) mogą być obsługiwane na warunkach ustalanych indywidualnie.

5.4. Koszty transportu związane ze szkodami powstałymi podczas przewozu rozpatrywane są odrębnie, zgodnie z warunkami dostawy, umową z przewoźnikiem oraz obowiązującymi przepisami prawa.

6. Ograniczenia odpowiedzialności

6.1. AVA Light nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, straty finansowe, koszty związane z demontażem, montażem zastępczym ani z tytułu przestoju systemów, w których zastosowano reklamowane produkty, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

6.2. Nieautoryzowane ingerencje w konstrukcję produktu, w szczególności naprawy, przeróbki lub wymiany komponentów, mogą skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych w zakresie, w jakim miały wpływ na powstanie lub zakres wady.

6.3. Gwarancja nie obejmuje produktów używanych w warunkach odbiegających od norm technicznych wskazanych w dokumentacji technicznej.

7. Postanowienia końcowe

7.1. Niniejsze warunki gwarancji stanowią integralną część Ogólnych Warunków Współpracy firmy AVA Light, o ile zostały skutecznie włączone do stosunku umownego.

7.2. AVA Light zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego dokumentu. Zmienione warunki obowiązują wobec kontrahentów na zasadach określonych w umowie i obowiązujących przepisach prawa.

7.3. W sprawach nieuregulowanych mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo przewozowe oraz innych właściwych aktów prawnych.