

## 1 ZAKRES ZASTOSOWANIA

1.1 Ogólne Warunki Gwarancji (dalej OWG) stanowią integralną część umów sprzedaży oraz związanych z nimi umów o świadczenie usług zawieranych pomiędzy firmą TEZAURUS TECHNOLOGIE PAKOWANIA Sp. z o.o, a nabywcami oferowanych przez nią produktów, o ile umowy te nie stanowią inaczej. Użyte w dalszej części niniejszych OWG określenia oznaczają:

- „Gwarant” – firmę TEZAURUS TECHNOLOGIE PAKOWANIA Sp. z o.o. NIP 634-297-50-15
- „Kupujący” - kontrahenta dokonującego od Gwaranta zakupów produktów lub usług. Niniejsze OWG stosuje się tylko do kontrahentów (przedsiębiorców art. 43 <sup>1</sup>k.c.) nie będących konsumentami w rozumieniu art. 22 <sup>1</sup>Kodeksu Cywilnego.
- „Strony” - Gwaranta i Kupującego
- „OWG” - niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji 2020.
- „Produkt” - produkty, towary i usługi stanowiące przedmiot statutowej działalności gospodarczej Gwaranta i w powyższym zakresie objęte gwarancją na terenie Polski.
- „Przewoźnik” – kurier, firma transportowa lub spedycyjna
- „Magazyn” - magazyn Sprzedającego zlokalizowany w miejscu siedziby Sprzedającego.
- „Urządzenie **wielkogabarytowe**” – wiązarka stacjonarna, zakotwiona lub nie o wadze powyżej 300 kg
- „Urządzenie **średniogabarytowe**” – wiązarka stacjonarna lub przejezdna, lub głowica wiążąca, którą można transportować na jednostce ładunkowej (np. na palecie) o wadze pomiędzy 30, a 300 kg wraz z opakowaniem
- „Urządzenie **małogabarytowe**” – wiązarka ręczna akumulatorowa, elektryczna bądź pneumatyczna, komponent maszyny lub kaseta zgrzewająca CYKLOP o wadze do 30 kg wraz z opakowaniem

1.2 Strony wyłączają zastosowanie wzorców umów Kupującego (w szczególności ogólnych warunków gwarancji i wzorców umów, regulaminów).

1.3 Zgodnie z niniejszym OWG Gwarant udziela Kupującemu gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie Produkty, zapewnia sprawne działanie oferowanych Produktów pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i warunkami eksploatacji określonymi w dostarczonej z Produktem dokumentacji technicznej.

1.4 Bezpośrednie roszczenia gwarancyjne w stosunku do Gwaranta mogą składać Kupujący, którzy nabyli produkt od Gwaranta lub klienci końcowi, którzy dany produkt nabyli poprzez pośrednika handlowego.

1.5 Zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego rękojmia za Produkt jest wyłączona.

## 2 OKRES GWARANCJI

2.1 Okres gwarancji na Produkty oferowane przez Gwaranta liczony jest od daty przekazania urządzenia do eksploatacji i wynosi standardowo 12 miesięcy. Niestandardowy okres gwarancji dotyczy niektórych produktów oraz ustaleń indywidualnych pomiędzy podmiotami.

2.2 W przypadku niektórych produktów oferowany jest 24 miesięczny okres gwarancji przy zachowaniu systematyczności odpłatnych przeglądów co 6 miesięcy oraz przy stosowaniu materiałów eksploatacyjnych dostarczanych przez firmę TEZAURUS.

2.3 W przypadku nie stosowania się do wymogów przeprowadzania przeglądów i/lub nie stosowania materiałów eksploatacyjnych firmy TEZAURUS okres gwarancji może zostać skrócony odpowiednio do 6 lub 12 miesięcy, chyba że strony umowy się inaczej.

2.4 Gwarant udziela Klientowi gwarancji na okres podany w punkcie 2.1, 2.2 lub ustalony indywidualnie – wynikający z osobnej Umowy, na podstawie faktury VAT, protokołu odbioru dostarczonego przez Gwaranta lub w przypadkach kiedy z innych względów nie można ww. dokumentów dostarczyć w ciągu max 30 dni od daty dostawy, a istnieje domniemanie, że w tym czasie Kupujący dane urządzenie eksploatował – na podstawie dowodu dostawy urządzenia do Kupującego

## 3 ZAKRES GWARANCJI

3.1 Gwarant udziela Kupującemu gwarancji na sprawne działanie oferowanych produktów pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i warunkami eksploatacji określonymi w dokumentacji dostarczonej wraz z Produktem.

3.2 W okresie trwania gwarancji Gwarant zobowiązany jest bezpłatnie dostarczyć części zamienne podlegające gwarancji lub naprawić wadliwy Produkt, jeżeli jego uszkodzenie jest związane z częściami, na które gwarancja jest udzielona (wg. Punktu 3.4). Jeżeli Gwarant stwierdzi, że naprawa Produktu nie jest możliwa albo koszt naprawy urządzenia jest niewspółmiernie wysoki w stosunku do ceny nowego urządzenia, zobowiązany jest wymienić Produkt na wolny od wad.

3.3 Z tytułu gwarancji Kupującemu ani osobom trzecim nie przysługuje wobec Gwaranta roszczenie o odszkodowanie za jakiegokolwiek szkody powstałe w skutek awarii Produktu. Jedynym zobowiązaniem Gwaranta według tej gwarancji, jest dostarczenie części zamiennych lub naprawa lub wymiana Produktu na wolny od wad, zgodnie z warunkami niniejszej gwarancji.

**3.4** Gwarant odpowiada przed Kupującym wyłącznie za wady techniczne i technologiczne elementów pojedynczych lub grup podzespołów znajdujących się w sprzedanym Produkcie. Z gwarancji wyłączone dysfunkcje urządzenia i uszkodzenia:

- wynikłe z niewłaściwej obsługi, niezgodnej z przeznaczeniem urządzenia
- wynikłe wskutek niewłaściwie przeprowadzanych regulacji
- eksploatacyjne – związane z normalnym zużyciem mechanicznym bądź elektrycznym
- nie stosowanie się do zaleceń zawartych w instrukcji obsługi i konserwacji urządzenia,
- spowodowane przez przedmioty obce, które dostały się do urządzenia,
- mechaniczne - spowodowane działaniem siły zewnętrznej (np. siłowe wyszarpywanie taśmy)
- termiczne i chemiczne
- przepięciowe – w przypadku podejrzenia wykonywania spawania na maszynie
- wynikłe na skutek przeróbek i nieautoryzowanych przez producenta zmian konstrukcyjnych
- stosowanie niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych,
- wynikłe ze zdarzeń losowych, czynników noszących znamiona siły wyższej (pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne itp.)
- wadliwego działania innych instalacji (np. elektrycznej, grzewczej itp.) i/lub urządzeń mających wpływ na działanie Produktu (np. falowników, przekaźników, nawilżaczy, chłodziw, nagrzewnic itp.)

**3.5** Gwarancja nie obejmuje części podlegających normalnemu zużyciu oraz części i materiałów eksploatacyjnych, jak: sprzęgła, bezpieczniki, baterie, paski klinowe, sprężyny i amortyzatory itp.

**3.6** Gwarancja nie obejmuje Produktu, którego na podstawie przedłożonych dokumentów i cech znamionowych produktu nie można zidentyfikować jako Produktu zakupionego u Gwaranta i/lub Produktu nie posiadającego tabliczki znamionowej Gwaranta.

**3.7** Gwarancja obejmuje Produkt zakupiony u Gwaranta z zastrzeżeniem dokonania przez Kupującego terminowej płatności za produkt. W przypadku wystąpienia opóźnienia wymagalnej płatności za produkt procedura gwarancyjna zostanie wstrzymana do czasu pełnego uregulowania należności.

**3.8** Gwarancja obejmuje również wymienione podzespoły w urządzeniu naprawianym poza okresem gwarancji. Okres gwarancji na dany element w tym przypadku zostaje ograniczony do 8 miesięcy.

#### **4 UTRATA GWARANCJI**

**4.1** Nabywca traci uprawnienia z tytułu gwarancji na produkty w przypadku stwierdzenia:

- jakiegokolwiek modyfikacji Produktu,
- ingerencji w Produkt osób nieuprawnionych,
- jakichkolwiek prób napraw Produktu dokonywanych przez osoby nieuprawnione,
- nieprzestrzegania obowiązku dokonywania okresowych przeglądów konserwacyjnych
- wystąpienia zaległości płatności za Produkt przekraczającej 30 dni od daty wymagalności faktury.

**4.2** W przypadku nie uznania reklamacji reklamowany produkt będzie zwrócony reklamującemu na jego pisemne żądanie pod warunkiem uprzedniego pokrycia kosztów przesyłki Produktu „do” i „z” serwisu Gwaranta.

**4.3** Nieodebrany towar o którym mowa w pkt 4 ust. 2 po okresie 60 dni będzie utylizowany.

#### **5 ZGŁOSZENIE I PROCEDURA GWARANCYJNA**

**5.1** Podstawą przyjęcia reklamacji do rozpatrzenia jest spełnienie łącznie następujących warunków:

- pisemnego ewentualnie za pośrednictwem faxu lub poczty e-mail zgłoszenia reklamacji przez Kupującego zawierającego: nazwę towaru, numer katalogowy, datę zakupu, szczegółowy opis uszkodzenia wraz z dodatkowymi informacjami dotyczącymi powstania wad produktu, towarzyszących kodów błędów (jeżeli dotyczy to danego urządzenia) oraz dane dotyczące parametrów stosowanych materiałów eksploatacyjnych
- na wezwanie Gwaranta okazania oryginału faktury lub Protokołu odbioru reklamowanego produktu, jeżeli występuje problem z ustaleniem daty przekazania Urządzenia do eksploatacji
- dostarczenia osobistego lub za pośrednictwem Przewoźnika reklamowanego produktu do siedziby Gwaranta (dotyczy urządzeń małogabarytowych typu wiązarki akumulatorowe, pneumatyczne, kasety zgrzewające i głowice wiążące – oraz średniogabarytowych) lub udostępnienia na każdą prośbę Gwaranta dostępu do urządzeń wielkogabarytowych w miejscu ich montażu.

**5.2** Wady lub uszkodzenia Produktu ujawnione w okresie gwarancji powinny zostać zgłoszone Gwarantowi niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od daty ich ujawnienia.

**5.3** Dla napraw urządzeń małogabarytowych Gwarant zobowiązuje się do przedłożenia planu serwisowego bądź oferty serwisowej w ciągu 14 dni od otrzymania Produktu wraz z zawiadomieniem o uszkodzeniu drogą elektroniczną, lub przy załączeniu pisma reklamacyjnego do przesyłki wg punktu 5.1

**5.4** Dla Produktów średnio i wielkogabarytowych Gwarant zobowiązuje się do reakcji na zawiadomienie w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia usterki (wyłączając dni wolne od pracy). **Reakcja nie oznacza usunięcia usterki a wyłącznie podjęcia działań do jej usunięcia.**

**5.5** Procedura naprawy po zgłoszeniu usterki urządzenia wielkogabarytowego wygląda następująco:

- a. pierwszą formą kontaktu jest wsparcie telefoniczne w celu ustalenia zakresu i charakteru usterki

- b. w przypadku awarii komponentu wymiennego takiego jak kasetka zgrzewająca czy głowica wiążąca dopuszcza się wysłanie przez Gwaranta Produktu zastępczego
- c. jeżeli nie da się zastąpić Produktu reklamowanego Produktem zastępczym, a konsultacja nie przyniosła rezultatu, przyjazd serwisanta nie powinien nastąpić później niż w ciągu 5 dni roboczych od wyczerpania wszystkich opcji pomocy „zdalnej”
- d. w przypadku jeżeli powodem usterki było zablokowanie mechanizmu przez ciało obce, rozregulowanie maszyny lub inne czynniki zewnętrzne, nie związane z samoistnym i nieeksploatacyjnym uszkodzeniem jednego z detali maszyny lub sterowania, koszty serwisu ponosi Kupujący
- e. maszyna oddana do działań naprawczych musi być oczyszczona, ewentualne czyszczenie maszyny przed naprawą będzie realizowane odpłatnie

#### 5.6 Procedura wysłania modułu zastępczego do produktu wielkogabarytowego :

- a. Produkt zastępczy dostarczony przez Gwaranta (np. kasetka zgrzewająca lub głowica wiążąca) zostanie podmieniony przez Kupującego z Produktem wadliwym we własnym zakresie - przy wsparciu Gwaranta,
- b. Podzespół zastępczy zostanie udostępniony nieodpłatnie w czasie trwania gwarancji na Urządzenie, a odpłatnie (wg aktualnego cennika) po upływie okresu gwarancji na Urządzenie.
- c. Produkt wadliwy Klient odeśle celem naprawy do wskazanego serwisu, po konsultacji z Gwarantem odnośnie formy wysyłki, adresu, kuriera itp. nie później niż 48 godzin od otrzymania Produktu zastępczego
- d. w ciągu 14 dni od otrzymania Produktu wadliwego Gwarant przedstawi plan naprawy bądź ofertę na jego naprawę
- e. po naprawie Produkt reklamowany zostanie odesłany do Kupującego w celu podmiany z Produktem zastępczym, który po demontażu zostanie przez Klienta odesłany do Gwaranta ale nie później niż 24 godziny od otrzymania produktu naprawionego, wykluczając dni wolne od pracy.

5.7 W przypadku Produktu nietypowego, importowanego lub wyprodukowanego na indywidualne zamówienie Kupującego, w szczególności Produktu o specyficznych parametrach lub właściwościach, do których naprawy potrzebne są specjalistyczne części zamienne, Gwarant zastrzega sobie prawo wydłużenia okresu wykonania świadczenia gwarancyjnego o okres niezbędny do sprowadzenia i/lub wyprodukowania ww. części, nie dłużej jednak niż o 90 dni.

5.8 Za prawidłowe opakowanie i dostarczenie Produktu do Gwaranta odpowiada Kupujący. Odpowiedzialność ta w żaden sposób nie przechodzi na Gwaranta.

5.9 Procedurze gwarancyjnej podlegają wyłącznie produkty kompletne, zdadne do weryfikacji serwisowej, pozbawione wad i uszkodzeń mechanicznych będących wynikiem czynników zewnętrznych.

5.10 W przypadkach nieuzasadnionego zgłoszenia serwisowego Kupujący zostanie obciążony kosztami wykonania usług serwisowych zgodnie z cennikiem serwisowym Gwaranta.

5.11 W przypadku serwisowania Produktu w miejscu jego montażu Kupujący zobowiązany jest zapewnić swobodny dostęp do Produktu i umożliwić Gwarantowi bezpieczną procedurę serwisową zgodnie z wszelkimi zasadami BHP w szczególności zapewnić odpowiednie przygotowanie miejsca serwisu i odpowiednie możliwości techniczne (dostęp do źródeł zasilania, wyłączników bezpieczeństwa itp.). W innym przypadku serwisant ma prawo domówić działań serwisowych.

5.12 ) zasadności zgłoszenia gwarancyjnego oraz o wyborze sposobu realizacji uznanych roszczeń gwarancyjnych decyduje Gwarant

5.13 Wymienione wadliwe produkty oraz części przechodzą na własność Gwaranta.

5.14 Gwarant zastrzega sobie prawo obciążenia Kupującego kosztami manipulacyjnymi związanymi z przeprowadzeniem ekspertyzy Produktu, jeśli reklamowany Produkt będzie sprawny lub uszkodzenie nie było objęte gwarancją.

5.15 Gwarant zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wizji lokalnej w miejscu zamontowania reklamowanego Produktu.

5.16 Gwarant zastrzega sobie prawo wstrzymania procedury gwarancyjnej w przypadku gdy Kupujący zalega z płatnościami za faktury serwisowe przeterminowane dłużej niż 7 dni.

5.17 Gwarant nie jest zobowiązany do modernizowania lub modyfikowania istniejących produktów po wejściu na rynek ich nowszych wersji.

5.18 Niniejsze OWG wyłączają odpowiedzialność Gwaranta z tytułu rękojmi za wady rzeczy, przy czym wyłączenie to nie ma zastosowania do Kupujących będących Konsumentami w rozumieniu Kodeksu Cywilnego.

5.19 W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.

#### **TEZAURUS TECHNOLOGIE PAKOWANIA Sp. z o.o.**

**Pl. Oddziałów Młodzieży Powstańczej 2**

**40-061 Katowice**

**tel./fax. 0048 32 2519700**

0048 32 2032218

**e-mail: tezaurus@tezaurus.info**

serwis@tezaurus.info