



# Warunki gwarancji i warunki serwisowe

Dotyczą produktów i usług zakupionych w Pinus Labs Sp. z o. o.

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Gwarancji na poprawne działanie urządzeń udziela Pinus Labs Sp. z o. o. (zwana dalej Gwarantem) na czas określony, zgodnie z kartą gwarancyjną (z zastrzeżeniem pkt. 23 i 26).
2. Datą, od której obowiązuje gwarancja, jest data przekazania urządzenia do eksploatacji (dla urządzeń wymagających instalacji przez serwis Gwaranta) zgodnie z odpowiednim protokołem odbioru lub data wystawienia dokumentu zakupu (dla urządzeń nie wymagających instalacji przez serwis Gwaranta), zapisana w Karcie Gwarancyjnej.
3. Kartę Gwarancyjną należy przechowywać w bezpiecznym miejscu. W przypadku zagubienia Karty Gwarancyjnej duplikaty nie będą wydawane.

## ZAKRES GWARANCJI

4. Niniejsza gwarancja obejmuje usterki urządzeń wynikłe w trakcie poprawnej eksploatacji lub spowodowane defektami produkcyjnymi i nie ma zastosowania do materiałów eksploatacyjnych lub innego wyposażenia dodatkowego.
5. Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia takich elementów eksploatacyjnych jak: filtry, paski klinowe, oleje, paliwo, płyny (w agregatach prądotwórczych), wentylatory (w zasilaczach UPS) itp.
6. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych w wyniku awarii urządzenia na jakimkolwiek nośniku danych. Obowiązek zapewnienia właściwej archiwizacji danych zapisanych na nośnikach spoczywa wyłącznie na Reklamującym (zwanym dalej także Użytkownikiem / Zamawiającym).
7. Każde reklamowane urządzenie serwis Gwaranta sprawdza pod względem poprawności działania. Jeżeli reklamowane urządzenie jest sprawne, Gwarant obciąża Reklamującego kosztami związanymi ze sprawdzeniem urządzenia, wg aktualnie obowiązującego „Cennika Usług Serwisowych”.

## MIEJSCE WYKONYWANIA ŚWIADCZEŃ

8. Ujawnione w okresie gwarancji usterki będą usunięte bezpłatnie przez serwis Gwaranta:
  - w miejscu zainstalowania urządzenia, wskazanym w Karcie Gwarancyjnej (dla urządzeń wymagających instalacji przez serwis Gwaranta)
  - w siedzibie Gwaranta:

Pinus Labs Sp. z o. o.

02-287 Warszawa, ul. Aksamitna 20

lub w punkcie serwisowym wskazanym przez Gwaranta (dla urządzeń nie wymagających instalacji przez serwis Gwaranta).

## TRYB ZGŁASZANIA USTEREK

9. Reklamujący powinien dokładnie sprawdzić uszkodzony sprzęt i opisać objawy uszkodzenia zgodnie z formularzem „Zamówienie usługi serwisowej” dostępnym m.in. na stronie internetowej Gwaranta:

[www.pinuslabs.pl](http://www.pinuslabs.pl)

(w dziale „Serwis”) lub uzyskanym od Gwaranta w inny sposób (np.: za pośrednictwem e-mail).

10. Formularz „Zamówienia usługi serwisowej” powinien być wypełniony czytelnie i zawierać wszystkie informacje niezbędne do podjęcia działań przez Gwaranta, w szczególności:
  - dane Reklamującego (nazwa, siedziba, telefon kontaktowy, imię i nazwisko zgłaszającego)

- dane Płatnika (nazwa, siedziba, telefon kontaktowy, NIP) niezbędne w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisu Gwaranta.

#### WARUNKI PODJĘCIA DZIAŁAŃ SERWISOWYCH

11. Serwisowany sprzęt musi posiadać czytelne numery seryjne i nieuszkodzone plomby.
12. Zastrzega się prawo odmowy wykonania świadczeń gwarancyjnych w przypadku, gdy w Karcie Gwarancyjnej wystąpią jakiegokolwiek zmiany, wytarcia, skreślenia lub zamazania.

#### TERMIN USUNIĘCIA USTERKI

13. Jeśli nie postanowiono inaczej ewentualne wady lub uszkodzenia urządzeń ujawnione w okresie gwarancji będą usunięte bezpłatnie w terminie 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
14. Reklamującemu przysługuje prawo do wymiany urządzenia na nowe, posiadające te same lub zbliżone, nie gorsze parametry techniczne i eksploatacyjne, w przypadku jeśli:
  - w okresie gwarancji serwis Gwaranta dokona trzech napraw dotyczących tego samego podzespołu, a urządzenie nadal będzie wykazywało uszkodzenia uniemożliwiające używanie go zgodnie z przeznaczeniem,
  - serwis Gwaranta uzna, że usunięcie wady nie jest możliwe lub jest nieopłacalne.

#### PLOMBY GWARANCYJNE

15. Każde urządzenie posiada plomby gwarancyjne uniemożliwiające otwarcie obudowy przez osoby nieuprawnione. Do zerwania plomb gwarancyjnych upoważnieni są jedynie pracownicy serwisu Gwaranta.
16. W przypadku zerwania plomb gwarancyjnych przez Użytkownika lub osoby trzecie gwarancja zostaje unieważniona.
17. Plomby umieszczone na urządzeniach mają wyłącznie charakter informacyjny i nie są cechami wystarczającymi do świadczeń z tytułu gwarancji.

#### OKRESOWE PRZEGLĄDY I KONSERWACJA

18. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji użytkownika i eksploatacji, do wykonania których zobowiązany jest Użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt.
19. Przynajmniej raz na **12 miesięcy** od momentu przekazania do eksploatacji należy przeprowadzić obsługę okresową urządzeń wykonaną przez Gwaranta lub wskazany przez niego autoryzowany serwis, zgodnie z zaleceniami zawartymi w dokumentacji techniczno – ruchowej (DTR).
20. Przedstawienie protokołów z każdej wymaganej obsługi okresowej jest warunkiem uznania reklamacji.

#### AGREGATY PRĄDOTWÓRCZE

21. Pierwszą obsługę serwisową agregatu prądotwórczego (uwzględniającą wymianę elementów eksploatacyjnych) należy przeprowadzić przy **50 godzinach** pracy urządzenia (według wskazań licznika) lub w terminie wskazanym w pkt. 19 w zależności co wystąpi wcześniej.
22. Kolejne przeglądy okresowe (uwzględniające wymianę elementów eksploatacyjnych) należy przeprowadzać co **400 godzin** (niektóre modele 500 godzin) pracy agregatu prądotwórczego (według wskazań licznika) lub w terminie wskazanym w pkt. 19 w zależności co wystąpi wcześniej.
23. Agregaty przeznaczone do pracy rezerwowej nie mogą w okresie obowiązywania gwarancji przekroczyć limitu 500 godzin pracy w roku. Gwarancja przestaje obowiązywać po przekroczeniu tego limitu.

#### AKUMULATORY

24. Akumulator zostanie uznany za wadliwy jeśli jego pojemność w trakcie okresu gwarancyjnego spadnie poniżej 80 [%] pojemności znamionowej.
25. Gwarancja dotyczy wyłącznie akumulatorów przeznaczonych do pracy buforowej (zasilanie gwarantowane).
26. Okres gwarancji będzie skrócony o 50 [%] dla każdego 4 [°C] wzrostu temperatury pracy akumulatora powyżej znamionowej temperatury pracy równej 25 [°C].

27. Każdy akumulator musi być przechowywany, ładowany, rozładowywany, eksploatowany i obsługiwany zgodnie z pisemnymi instrukcjami zawartymi w karcie katalogowej oraz w „Instrukcji eksploatacji akumulatorów”.
28. Przynajmniej raz na 12 miesięcy od momentu instalacji należy przeprowadzić obsługę okresową wszystkich akumulatorów zgodnie z zaleceniami zawartymi w „Instrukcji eksploatacji akumulatorów”. Przedstawienie udokumentowanych wyników pomiarów z każdej wymaganej obsługi okresowej jest warunkiem uznania reklamacji.
29. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia spowodowane przez ogień, podwyższoną temperaturę (przegrzanie), eksplozję lub zamarznięcie.

#### WYŁĄCZENIA

30. Gwarancją nie są objęte:
  - uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu,
  - uszkodzenia wynikłe na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania czy konserwacji urządzenia, a także stosowania urządzenia niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa,
  - uszkodzenia i wady wynikłe na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją eksploatacji (np.: zaniechanie wykonywania okresowych przeglądów), napraw, przeróbek, dostrojzeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Reklamującego, Użytkownika, lub jakiegokolwiek nieautoryzowany zakład serwisowy,
  - urządzenia, których Kartę Gwarancyjną lub numery seryjne w jakikolwiek sposób zmieniono, zamazano lub zatarto, lub których plomby są uszkodzone lub nieczytelne (zmienione, zatarte, zamazane),
31. Numer seryjny reklamowanego sprzętu musi odpowiadać numerowi seryjnemu podanemu w Karcie Gwarancyjnej.

#### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

32. Gwarant nie będzie ponosił odpowiedzialności za serwis gwarancyjny, jeżeli wymagane naprawy nie mogą być wykonywane z powodu restrykcji importowo / eksportowych na części zamiennie i / lub innych przepisów prawnych, czy też nieprzewidzianych okoliczności uniemożliwiających wykonanie naprawy, takich, jak ataki terrorystyczne, klęski żywiołowe, stan wyjątkowy czy wojna.
33. Gwarant nie udziela upoważnień ani gwarancji dotyczących urządzenia, z wyjątkiem tych, które wyraźnie określono w niniejszym dokumencie. W żadnym wypadku nie będzie on odpowiedzialny wobec Reklamującego za utratę, uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia wynikłe z innych przyczyn niż wady tkwiące w urządzeniu, oraz nie będzie odpowiedzialny za szkody spowodowane wadami urządzenia, inne niż realnie poniesione szkody w posiadanym majątku lub naruszenie dóbr osobistych. W szczególności uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa Reklamującego do domagania się zwrotu utraconych zysków w związku z awarią urządzenia.
34. Serwis Gwaranta nie jest zobowiązany do udostępnienia Reklamującemu sprzętu zastępczego na czas naprawy, oraz do pokrycia jakichkolwiek innych roszczeń z tego tytułu.
35. Niniejsza gwarancja nie zezwala na dokonanie zmian, przeróbek, dostosowań czy regulacji, tak aby sprzęt odpowiadał przepisom bezpieczeństwa, innemu napięciu zasilania, radiowemu lub telewizyjnemu systemowi transmisyjnemu lub wymogom elektrycznym kraju lub regionu, w którym sprzęt ma być używany. Zaleca się, aby Zamawiający zapoznał się z lokalnymi warunkami technicznymi i wymogami bezpieczeństwa zanim zakupi sprzęt, który ma być użytkowany w innym kraju.
36. Serwis nie ma obowiązku powiadamiania Reklamującego o wywiązaniu się z obowiązków wynikających z niniejszej umowy.
37. Prawa i obowiązki stron reguluje wyłącznie niniejsza umowa, z warunkami której Zamawiający winien zapoznać się oraz postanowienia art. 577-581 Kodeksu Cywilnego.
38. Pinus Labs Sp. z o. o. zastrzega sobie możliwość zmiany Warunków Gwarancji i Warunków Serwisowych. Wszelkie zmiany nie będą miały skutków wstecznych.

#### KONTAKT DO DZIAŁU SERWISU

+48 22 290-27-57

+48 509 009-004

serwis@pinuslabs.pl