

Ogólne Warunki Gwarancji i Serwisowania urządzeń i- Team oraz Orbot

1. Gwarancja:

1.1. Zobowiązanie Producenta oraz działającego w jego imieniu Gwaranta:

- Producent czyli i-team Professional B.V. oraz Orbot Global, a na terenie Polski w jego imieniu Gwarant czyli i-team Polska Sp. z o.o., gwarantuje sprawne działanie maszyn i/lub naprawę maszyn, wymianę części i podzespołów z wadami materiałowymi i/lub wskazujących na wady montażowe, pod warunkiem, że maszyny używane są zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi, opisanymi w instrukcji obsługi maszyny dostarczonej wraz z maszyną;

1.2. Wyłączenie rękojmi

- Kupujący przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w ramach obsługi gwarancyjnej i pogwarancyjnej między Stronami wyłączona jest odpowiedzialność Producenta i Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady sprzedanej rzeczy;

1.3. Czas obowiązywania gwarancji:

- Producent udziela 12 miesięcznej gwarancji na wszystkie urządzenia z oferty i-team, za wyjątkiem urządzeń opisanych w kolejnym ustępie;

- Na maszyny i-mop (wszystkie modele), i-drive, Co-botic 45 oraz Orbot Producent a w jego imieniu Gwarant/i-team Polska udziela 24-miesięcznej gwarancji. Warunkiem realizacji gwarancji 24-miesięcznej jest wykonywanie okresowych przeglądów co 6 miesięcy.

- nie ma możliwości realizacji 24-miesięcznej gwarancji jeśli użytkownik nie wykonywał obowiązkowych okresowych przeglądów w ciągu pierwszych 12 miesięcy użytkowania maszyny, co najmniej dwóch co 6 miesięcy każdy;

- data przekazania urządzenia Kupującemu jest równoznaczna z datą rozpoczęcia okresu gwarancji. W normalnych warunkach za datę przekazania uznawana jest data podpisania przez obie strony druku protokołu przekazania;

- wraz z protokołem przekazania i/lub Instrukcją Obsługi Kupujący otrzyma też Kartę Gwarancyjną;

1.4. Czas obowiązywania gwarancji na części zamienne oraz usługi serwisowe:

- i-team Polska Sp. z o.o. udziela 12 miesięcznej gwarancji na wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymienione przez serwis Gwaranta/i-team Polska lub autoryzowany serwis Partnera;

- gwarancją objęte są części, podzespoły oraz robocizna wraz z kosztami przesyłki lub dojazdem;

- gwarancją objęte są części, podzespoły oraz koszt montażu montowane przez serwis i-team Polska i/lub autoryzowanego Partnera;

- gwarancja zostaje przedłużona o czas naprawy maszyny, podczas którego Kupujący nie był w stanie użytkować maszyny, chyba, że Gwarant lub autoryzowany Partner dostarczył maszynę zastępczą o porównywalnych parametrach, na czas wykonywanej naprawy;

2. Gwarancją NIE są objęte:

- wadliwe działanie lub uszkodzenia spowodowane użytkowaniem niezgodnym z przeznaczeniem, instrukcją obsługi albo przepisami bezpieczeństwa;

- wadliwe działanie lub uszkodzenia wynikłe z powodu niewłaściwego przechowywania lub transportowania;

- awarie i uszkodzenia spowodowane mechanicznymi uszkodzeniami maszyny, wywołane nimi wady i/lub jej dewastacją;

- awarie i uszkodzenia spowodowane przez pożar, powódź, uderzenia pioruna i inne klęski żywiołowe jak wojny i niepokoje społeczne oraz przepięcia w sieci elektrycznej, podłączenie do nieuziemionego gniazda sieciowego oraz innych nieprzewidzianych wypadków niezależnych od producenta;

- awarie i uszkodzenia maszyn których numery fabryczne, seryjne, tabliczki znamionowe uległy uszkodzeniu, zerwane/zniszczone zostały plomby;

- awarie i uszkodzenia maszyn spowodowane ingerencją osób trzecich, nieuprawnionych do napraw i przeróbek maszyn;

- części i materiały zużywające się, mat. eksploatacyjne: jak szczotki, zabieraki, uszczelki, płyny eksploatacyjne, osłony gumowe, koła podporowe itp.,

- materiały eksploatacyjne wraz z ich wymianą, za wyjątkiem przypadków, gdy materiały dostarczone przez i-team Polska Sp. z o.o. nie spełniają wymogów jakościowych oraz trwałościowych gwarantowanych przez producenta. Do materiałów eksploatacyjnych zaliczamy m. in.: gumy ssawy, szczotki osłonowe, uszczelki gumowe, tuleje plastikowe, szczotki, pady, uchwyty padów, szczotki węglowe silników, płyny eksploatacyjne, filtry, koła, etc.

- części zamienne i/lub podzespoły, które nie były montowane przez Gwaranta lub autoryzowanego Partnera;

- za dewastację uznaje się wszystkie uszkodzenia powstałe w wyniku umyślnego lub nieumyślnego działania, wynikające z użytkowania maszyny niezgodnie z instrukcją obsługi;

3. Utrata praw gwarancyjnych:

Kupujący/Użytkownik traci prawa gwarancyjne do przedmiotowej maszyny w przypadku:

- stwierdzenie niewykonywania przeglądów okresowych, w określonych przez instrukcję użytkowania maszyny terminach lub określonych w warunkach przedłużonej gwarancji. W praktyce oznacza to brak wykonywanych przeglądów okresowych co minimum 6 miesięcy liczone od daty dostawy maszyny;

- stwierdzenie faktu wykonywania napraw przez osoby nieuprawnione, ingerencja w konstrukcję techniczną maszyny, naruszenie plomb i zabezpieczeń;

- więcej niż jednokrotne, powtarzające się stwierdzenie użytkowania maszyny niezgodnie z jej przeznaczeniem oraz instrukcją obsługi, co będzie potwierdzone odpowiednim protokołem przeglądu/naprawy lub audytu maszyn.

Dokument taki musi być potwierdzony przez użytkownika lub wysłany do niego w formie pisemnej w tym w formie elektronicznej;

4. Realizacja usług gwarancyjnych

4.1. Zgłaszanie awarii

- wszystkie awarie w okresie gwarancyjnym muszą być zgłaszane w formie pisemnej, wysłany mailem wypełniony formularz zgłoszenia (dostępny na stronie www.i-teampolska.pl) na adres serwis@i-teampolska.pl

- preferowaną formą zgłaszania awarii jest procedura z użyciem kodów QR systemu i-link znajdujących się na dostarczanych maszynach;
- zgłoszenia telefoniczne (na nr tel. 12 268 32 19) traktowane są jako awizacja awarii i muszą być potwierdzone w formie pisemnej opisanej wyżej;

4.2 Realizacja napraw gwarancyjnych

- reakcja serwisu na zgłoszone naprawy gwarancyjnej wynosi 24 godziny od momentu pisemnego zgłoszenia, przez reakcję rozumie się rozpoczęcie procedury realizacji zlecenia, potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia;
 - czas usunięcia awarii wynosi 24/72 godziny, od daty zgłoszenia, chyba, że między Sprzedającym a Kupującym zostały w ustalone inne warunki (potwierdzone pisemnie) , w przypadku braku indywidualnych ustaleń przyjmuje się, że awaria powinna zostać usunięta niezwłocznie lecz nie później niż do 14 dni od daty zgłoszenia;
 - naprawy realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16, chyba że z Kupującym zostały ustalone inne terminy realizacji usług;
 - naprawy podzespołów napędowych jak silniki, systemy baterii realizowane są na zasadach i w terminach zapewnianych przez autoryzowany serwis wadliwych podzespołów;
 - Kupujący zobowiązany jest dostarczyć maszynę, urządzenie do pkt. serwisowego Gwaranta/i-team Polska lub autoryzowanego serwisu Partnera na własny koszt, chyba że odrębna umowa między Stronami gwarantuje naprawę i usuwanie awarii na miejscu użytkowania maszyny, w takim przypadku koszty dojazdu do pkt naprawy ponosi Gwarant lub serwis Partnera;
 - jeśli Strony postanowią, że urządzenie będzie wysłane do Gwaranta/i-team Polska, celem naprawy gwarancyjnej, koszty związane z wysyłką urządzenia do serwisu ponosi i-team Polska lub serwis Partnera;
 - w przypadkach, gdy w trakcie realizacji naprawy okaże się, że naprawa nie będzie podlegać warunkom gwarancji, Gwarant/ i-team Polska lub autoryzowany serwis Partnera zrealizuje naprawę odpłatnie po akceptacji przedstawionego kosztorysu, a Klient zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia za naprawę;
 - wszystkie materiały eksploatacyjne oraz części zużywające się oraz części uszkodzone mechanicznie, wymieniane podczas naprawy gwarancyjnej są odpłatne i będą osobno fakturowane;
 - każda naprawa musi zostać potwierdzona przez obie Strony pisemnym Protokołem Naprawy;
 - wszystkie części zamienne oraz podzespoły wymieniane w maszynie na zasadach gwarancji, nieodpłatnie, są własnością Gwaranta/i-team Polska i technik serwisu ma obowiązek zabrać je po zakończonej naprawie lub serwis Partnera ma obowiązek wysłania ich do Gwaranta/i-team Polska;
- #### 4.3 Decyzja co do zasadności napraw gwarancyjnych lub odrzucenia roszczeń gwarancyjnych:
- decyzja Gwaranta/i-team Polska odnośnie odrzucenia roszczenia jako gwarancyjnego jest ostateczna;
 - w sprawach spornych ostateczna decyzja zostanie podjęta przez Producenta, po przesłaniu mu wymienionych części i ich ekspertyzie o czym klient zostanie poinformowany. W przypadku odrzucenia roszczeń gwarancyjnych Klient zobowiązany jest do zapłaty za wykonana usługę usunięcia awarii na ogólnych zasadach usług serwisowych i-team Polska lub serwisu Partnera;
 - w przypadku roszczeń gwarancyjnych dotyczących baterii, ostateczna decyzja co do uznania lub odrzucenia roszczeń, będzie należała do producenta baterii;

5.Przeglądy okresowe:

- zakres przeglądów okresowych, ich terminy, określa instrukcja obsługi urządzenia, instrukcja określa wymóg przeprowadzania przeglądów okresowych nie rzadziej niż co 6 miesięcy;
- przeglądy okresowe w okresie gwarancyjnym są obowiązkowe;
- w okresie pogwarancyjnym przeglądy okresowe są również obowiązkowe, jeśli Klient chce korzystać z gwarancji na wymienione części oraz usługi;
- wszystkie przeglądy okresowe są odpłatne, ceny opisane są w aktualnym cenniku usług serwisowych na dany rok, dostępnym na zapytanie pod adresem serwis@i-teampolska.pl ;
- fakt wykonania przeglądu okresowego, musi zawsze być potwierdzony odpowiednim protokołem oraz odnotowany w Ewidencji Przeglądów Maszyny;

5.Usługi pogwarancyjne i pozagwarancyjne:

5.1.Zgłaszanie awarii

- wszystkie awarie muszą być zgłaszane w formie pisemnej, wysłany mailem wypełniony formularz zgłoszenia (dostępny na stronie www.i-teampolska.pl) na adres serwis@i-teampolska.pl lub do najbliższego serwisu Partnera, lista Partnerów znajduje się na stronie www.i-teampolska.pl;
- preferowaną formą zgłaszania awarii jest procedura z użyciem kodów QR systemu i-link znajdujących się na dostarczanych maszynach;
- zgłoszenia telefoniczne (na nr tel. 12 268 32 19) traktowane są jako awizacja awarii i muszą być potwierdzone w formie pisemnej opisanej wyżej;

5.2 Termin realizacji usług serwisowych i usuwania awarii:

- reakcja serwisu na zgłoszone naprawy gwarancyjnej wynosi 24 godziny od momentu pisemnego zgłoszenia, przez reakcję rozumie się rozpoczęcie procedury realizacji zlecenia, potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia;
- termin usunięcia awarii ustalany jest każdorazowo lub wcześniej w formie odpowiedniej umowy serwisowej podpisanej między i-team Polska lub autoryzowanym Partnerem. W przypadku braku takich pisemnych ustaleń między Stronami, jako nieprzekraczalny termin realizacji usługi serwisowej przyjmuje się 14 dni roboczych od daty zgłoszenia;
- naprawy realizowane są w dni robocze, przez 5 dni w tygodniu, w godzinach 8-16;

5.3 Warunki płatności za wykonane usługi serwisowe

- serwis i-team Polska lub autoryzowanego Partnera przedstawi Kupującemu/Użytkownikowi kosztorys naprawy, po jego akceptacji podejmuje naprawę;

- podstawą wystawienia faktury jest podpisany Protokół naprawy oraz zaakceptowany kosztorys naprawy, Kupujący/Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty kwoty faktury w terminie wskazanym na FV;
- jeśli Strony nie ustalą inaczej, standardowym terminem zapłaty za usługi serwisowe jest termin 14 dni od daty dokonania naprawy i wystawienia faktury;
- serwis i-team Polska stosował będzie stawki serwisowe obowiązujące na dany rok chyba, że Strony ustaliły inne, indywidualnie negocjowane stawki, które potwierdzone muszą być w formie pisemnej;
- aktualne stawki serwisowe dostępne są na zapytanie skierowane pod adres: serwis@i-teampolska.pl;
- autoryzowany serwis Partnerów ma prawo stosować własne stawki serwisowe;

6.Kontakt z serwisem i-team Polska:

Email kontaktowy: serwis@i-teampolska.pl

Tel. +48 12 268 32 19

7.Kontakt z autoryzowanym serwisem Partnera i-team Polska:

DABEX-Bydgoszcz Sp. z o.o.

Email kontaktowy: biuro@dabexbydgoszcz.pl

Tel. (52) 375 39 39