

Regulamin zgłoszenia serwisowego PROMITEL

1. PROMITEL Sp. z o.o. s.k. z siedzibą w Katowicach, ul. Bocheńskiego 99, zwana dalej Sprzedającym udziela gwarancji na okres 24 miesiące od daty sprzedaży na wszystkie produkty, o ile nie stanowi inaczej gwarancja udzielana przez producenta dystrybuowanego produktu.
2. Sprzedający zobowiązuje się do rozpatrzenia i naprawy urządzenia w terminie 14 dni roboczych od momentu dostarczenia do siedziby Sprzedającego wadliwego urządzenia.
3. Przed odesłaniem produktu objętego roszczeniami gwarancyjnymi, Kupujący zobowiązany jest do wypełnienia druku serwisowego (RMA) dostępnego na stronie rma.promitel.pl i odesłaniem na adres e-mail rma@promitel.pl lub w formie papierowej na adres siedziby firmy Sprzedającego.
4. Produkt zostanie przyjęty do serwisu Sprzedającego tylko i wyłącznie z poprawnie wypełnionym drukiem RMA. W przypadku wysyłki na adres Sprzedającego sprzętu objętego roszczeniem gwarancyjnym należy w widocznym miejscu na przesyłce umieścić nr RMA otrzymany zwrotnie po przesłaniu zgłoszenia RMA.
5. Sprzedający zastrzega sobie prawo do nierozpatrywania zgłoszonych roszczeń gwarancyjnych przesłanych mu w inny sposób niż opisany powyżej.
6. Sprzedający zastrzega sobie prawo do niedotrzymania terminu naprawy przesłanego do reklamacji sprzętu w przypadku ograniczeń prawnych lub innych nieprzewidzianych okoliczności, w tym terminów serwisów zewnętrznych producentów dystrybuowanego sprzętu.
7. Zaleca się, by sprzęt dostarczany do siedziby Sprzedającego znajdował się w fabrycznym opakowaniu. Sprzedający nie bierze odpowiedzialności za uszkodzenia wynikające z transportu produktów, spowodowane niewłaściwym zabezpieczeniem towaru. W przypadku uszkodzenia przesyłki dostarczanej do siedziby Sprzedającego, Zgłaszający zostanie niezwłocznie o tym fakcie poinformowany oraz zostanie wszczęta procedura reklamacji przesyłki w firmie realizującej usługę transportu. W takim przypadku Sprzedający może wstrzymać proces reklamacji do czasu rozstrzygnięcia reklamacji z firmą świadczącą usługę transportu produktu do serwisu Sprzedającego.
8. Sprzedający nie bierze odpowiedzialności za dane dostarczone wraz z reklamowanym sprzętem, w tym dane na nośnikach pamięci oraz dane

konfiguracyjne urządzeń. W procesie reklamacji wszelkie dane znajdujące się na urządzeniach mogą zostać w sposób nieodwracalny usunięte z reklamowanego produktu.

9. Odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu gwarancji ogranicza się do wskazanego powyżej okresu obowiązywania gwarancji i jest ograniczona do wartości towaru ustalonej według ceny detalicznej sugerowanej przez Sprzedawcę z dnia zakupu i nie obejmuje prawa do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia, w szczególności nie obejmuje rekompensaty za utratę czasu, za czasowy brak możliwości korzystania z towaru, niewygodę oraz związane z wystąpieniem z roszczeniami gwarancyjnymi, niedogodności lub koszty. Sprzedający nie odpowiada za szkody wyrządzone przez uszkodzony lub wadliwy towar.

10. Gwarancja nie będzie mieć zastosowania, jeżeli w jednostronnej opinii Sprzedającego lub producenta, wada lub uszkodzenie zostały spowodowane lub powstały w związku z instalacją, połączeniem z jakimkolwiek innymi częściami i/lub produktami, modyfikacją lub naprawą towarów przez podmiot inny niż Sprzedający, bądź też w związku z jakimkolwiek działaniem, zaniechaniem, niewłaściwym użytkowaniem lub niedbalstwem Kupującego.

11. Gwarancja nie będzie mieć także zastosowania, jeżeli zniszczone zostaną nalepki gwarancyjne, numery seryjne lub numery identyfikacyjne partii. Ponieważ Sprzedający jest dystrybutorem produktów wytworzonych przez inne podmioty, limit odpowiedzialności Sprzedającego z tytułu gwarancji oraz świadczeń dotyczących produktów nie będzie wyższy niż odpowiedzialność, jaką przyjmuje producent.

12. Gwarancją nie są objęte:

- a. uszkodzenia i wadliwe działanie powstałe nie z winy Sprzedającego, a spowodowane w szczególności przez: wyładowania atmosferyczne, zalanie płynami, udary mechaniczne, nieprawidłowe napięcie zasilające, czy też inne czynniki zewnętrzne;
- b. wady będące wynikiem nieprawidłowego transportu, przechowywania i użytkowania, w szczególności korzystania z towaru niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- c. zużycie będące następstwem normalnego korzystania z towaru.

13. Po upływie okresu gwarancji wszelkie naprawy Sprzedającego są naprawami płatnymi. Opłatą objęte zostaje również sprawdzenie sprzętu po okresie gwarancyjnym w celu przygotowania szacunkowego kosztorysu napraw. Sprzęt nieobjęty gwarancją odsyłany jest na koszt Zgłaszającego roszczenia.

14. Sprzedający zastrzega sobie prawo do obciążenia Zgłaszającego kosztami sprawdzenia i transportu sprzętu objętego gwarancją w przypadku bezpodstawnych roszczeń.

15. Niniejsza gwarancja i jej warunki są jedyne i wyłączne, a do produktów nie mają zastosowania żadne inne wyraźne ani dorozumiane gwarancje, odpowiedzialność ani zobowiązania, w tym gwarancje zadowalającej jakości czy też przydatności do określonego celu.

16. Sprzedający wyłącza również swoją odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady określoną w artykule 558 Kodeksu Cywilnego.

17. Odpowiedzialność za przydatność dystrybuowanych produktów do zastosowań, w których są używane, ponosi Kupujący. Sprzedający nie gwarantuje ani nie zapewnia, że produktów nie można rozbroić ani obejść, ani też, że zapobiegną one szkodom osobowym, utracie mienia, włamaniom, kradzieżom, pożarom lub innym zdarzeniom, ani też że towary zapewnią w każdym przypadku odpowiednie ostrzeżenie lub ochronę i nie stanowią podstawy do roszczeń gwarancyjnych.

18. Kupujący przyjmuje do wiadomości, iż prawidłowo zainstalowany i utrzymywany alarm lub system nadzoru wideo może tylko zmniejszyć ryzyko kradzieży, włamania, pożaru lub wystąpienia innych zdarzeń bez alarmu, jednak nie ma ubezpieczenia ani gwarancji, że takie zdarzenia nie będą miały miejsca oraz że nie dojdzie na ich skutek do szkód osobowych lub utraty mienia.

19. Niniejsza gwarancja przysługuje wyłącznie Kupującemu i nie podlega cesji ani innego rodzaju zbyciu na inne osoby.

Regulamin wypożyczenia urządzeń

1. PROMITEL Sp. z o.o. s.k. z siedzibą w Katowicach, ul. Bocheńskiego 99, zwana dalej Wypożyczającym daje możliwość wypożyczania sprzętu Klientowi – zwanym dalej Najemcą.

1. Najemca zobowiązuje się do zwrotu przedmiotu wypożyczenia w stanie nieuszkodzonym (oznacza to brak zarysowań, kompletny i sprawny zestaw w oryginalnym opakowaniu) własnym transportem w nieprzekraczalnym terminie wypożyczenia, każdorazowo określonym umowie lub ofercie.

2. Najemca oświadcza, że odbiera przedmiot wypożyczenia fabrycznie nowy i będzie użytkował przedmiot wypożyczenia zgodnie z jego przeznaczeniem i warunkami określonymi w instrukcji obsługi oraz należyście zabezpieczy go przed zniszczeniem, uszkodzeniem i utratą, jak również nie będzie przedmiot wypożyczenia oddawać w podnajem osobom trzecim.

3. Najemca odpowiada materialnie za utratę lub uszkodzenie przedmiotu wypożyczenia w okresie wypożyczenia, bez względu na jej okoliczności np. kradzieży lub innego działania osób trzecich.

4. O każdej awarii wypożyczonego przedmiotu i jej charakterze Najemca jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Wypożyczającego, a wszelkie naprawy (w tym gwarancyjne) będą wykonywane w sposób z nim uzgodniony.

5. Naprawy uszkodzeń wynajętego przedmiotu wypożyczenia powstałe w czasie wypożyczenia z winy Pożyczającego lub użytkownika obciąża Najemcę i wykonywane będą na jego koszt w autoryzowanym serwisie. W takim wypadku Najemca zobowiązuje się pokryć koszty naprawy przedmiotu wypożyczenia bezpośrednio po otrzymaniu rachunku.

6. Najemca ponosi wszelkie koszty materiałów eksploatacyjnych związanych z przedmiotem wypożyczenia.

7. Najemca zobowiązany jest informować Wypożyczającego o miejscu użytkowania lub przechowywania przedmiotu, a Wypożyczający zastrzega sobie prawo każdorazowego dostępu do tego miejsca.

8. Najemca odpowiada za szkody powstałe w przedmiocie wypożyczenia od chwili jego odbioru od Wypożyczającego do chwili zwrotu, poświadczonego pokwitowaniem Wypożyczającego.

9. Najemca jest zobowiązany do zwrotu przedmiotu wypożyczenia w stanie nie pogorszonym tj. sprzęt ma być sprawny, oczyszczony i kompletny.

10. W razie niedokonania zwrotu przedmiotu lub zwrotu w stanie znacznie pogorszonym niezależnie od zaistniałych okoliczności, lub też opóźnienia tego zwrotu o termin maksymalnie 14 dni, Najemca ponosi koszty odkupienia tegoż przedmiotu wg wartości ustalonej w umowie.

11. Wypożyczający nie ponosi odpowiedzialności za szkody Najemcy i osób trzecich:

- a) wynikłe w związku z korzystaniem z przedmiotu wypożyczenia przez Najemcę,
- b) spowodowane niezgodnym z obsługą użytkowaniem, transportem, przechowywaniem bądź konserwacją przedmiotu wypożyczenia,
- c) będących następstwem posługiwania się przez Najemcę niezgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami obsługi i korzystania z przedmiotu wypożyczenia.

12. Wszelkie spory, wynikające z różnej interpretacji ustaleń niniejszego regulaminu, strony będą starały się rozwiązać polubownie. W przypadku nie dojścia przez strony do porozumienia, do rozstrzygnięcia sporu ustala się właściwe sądy dla siedziby Wypożyczającego.

13. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają właściwe przepisy kodeksu cywilnego.

Cennik zgłoszeń serwisowych

	Dystrybucja Promitel	Gwarancja	Koszt naprawy (Promitel)	Koszt naprawy (serwis zewnętrzny wg wyceny)	Koszt wysyłki	Informacje dodatkowe
Naprawa urządzenia (Hikvision)	TAK	NIE	50 zł	TAK	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia (Hikvision)	NIE	NIE	100 zł	TAK	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia (Satel)	TAK	NIE	50 zł	TAK	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia (Satel)	NIE	NIE	100 zł	TAK	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia	TAK	NIE	50 zł	TAK	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia	NIE	NIE	100 zł	TAK	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia	TAK	TAK	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	
Naprawa urządzenia	NIE	TAK	50 zł	nie dotyczy	TAK, 20zł	
Naprawa urządzenia (brak zgłoszenia RMA)	TAK	TAK	nie dotyczy	nie dotyczy	TAK, 20zł	Urządzenie nienaprawione odsyłamy na koszt klienta jeżeli do trzech dni roboczych nie uzupełni zgłoszenia
Naprawa urządzenia (brak zgłoszenia RMA)	NIE	NIE	20 zł	nie dotyczy	TAK, 20zł	Urządzenie nienaprawione odsyłamy na koszt klienta jeżeli do trzech dni roboczych nie uzupełni zgłoszenia
Reset hasła Reset ustawień	TAK	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	
Reset hasła Reset ustawień	NIE	nie dotyczy	30 zł	nie dotyczy	TAK, 20zł	
Zwrot urządzenia niekompletnego	TAK	nie dotyczy	50 zł	nie dotyczy	nie dotyczy	Warunek: urządzenie nadaje się do odsprzedaży a firma Promitel posiada brakujące elementy