

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI TELE-FONIKA Kable

1. Definicje

<i>Producent</i>	TELE-FONIKA Kable
<i>Dystrybutor</i>	Kwalifikowany na podstawie odrębnej umowy partner TELE-FONIKA Kable posiadający zaplecze magazynowe i logistyczne, nabywający i dystrybuujący wyroby kupione od Producenta
<i>Klient</i>	osoba fizyczna lub firma, która kupiła Wyrób od Producenta lub jego Dystrybutora
<i>Użytkownik końcowy</i>	oznacza osobę fizyczną bądź podmiot, który zakupuje lub otrzymuje Wyroby na własny użytek i nie w celach dalszej sprzedaży.
<i>Wyroby</i>	kable lub przewody wyprodukowane przez Producenta i/lub będące w ofercie sprzedaży Producenta
<i>Specyfikacja</i>	dokument Producenta lub dokument przyjęty do wykonania przez Producenta, określający podstawowe parametry konstrukcyjne, elektryczne i/lub mechaniczne Wyrobu
<i>Usługa</i>	Wszelkie świadczenia podjęte na żądanie Klienta lub Dystrybutora mające związek z Wyrobem objętym gwarancją lub po upływie gwarancji, podejmowane na podstawie odrębnych umów polegających, lecz nie wyłącznie na technicznym wykorzystaniu lub zastosowaniu Wyrobu (instalacja, konserwacja, wdrożenie, analizy badań, itp.).

2. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest zdefiniowanie zakresu i zasad odpowiedzialności gwarancyjnej Producenta za Wyroby objęte gwarancją, a w tym ustalenie procedury postępowania gwarancyjnego, której przestrzeganie stanowi warunek rozpoznawania i uznania reklamacji, a który to dokument stanowi integralną część polityki reklamacji Producenta.

3. Strategiczne cele jakościowe TELE-FONIKA Kable

Celem Producenta jest dostarczanie **Klientom** niezawodnych Wyrobów o ustalonej jakości, przyjaznych środowisku oraz człowiekowi. Aby ten cel osiągnąć niezbędnym dla Producenta, jego Klientów lub Dystrybutorów jest określenie warunków gwarancji.

Dla realizacji powyższego celu koniecznym jest przyjęcie zasad postępowania z



ewentualnymi reklamacjami **Klienta** Wyrobów objętych gwarancją, które zapewni rzetelne i terminowe ich rozpatrzenie z uwzględnieniem słuszych interesów **Klienta** oraz stworzenie warunków do wdrażania u Producenta działań korygujących, których celem jest eliminowanie reklamacji o tym samym lub podobnym charakterze w przyszłości.

Producent rozpoznaje zgłaszane mu reklamacje w życzliwy sposób i może – lecz nie musi - zgodzić się na wymianę Wyrobu nawet przy braku spełnienia warunków określonych w niniejszej polityce jeśli uzna, że będzie to służyło utrzymaniu poprawnych relacji rynkowych.

4. Zakres gwarancji

Gwarancja Producenta obejmuje Wyroby sprzedawane Klientowi lub Dystrybutorowi.

Dopuszcza się warianty regionalne polityki gwarancyjnej, o ile jest to konieczne i wymagane przez prawo lokalne. Takie warianty prezentowane są w odrębnych dokumentach, opublikowanych na stronach internetowych Producenta.

5. Zasięg gwarancji

Gwarancja Producenta obejmuje swym zasięgiem wszystkie kraje, do których Producent sprzedaje lub dostarcza Wyroby.

6. Zobowiązania Producenta

Producent zapewnia, że oferowane Wyroby są zgodne z normami obowiązującymi na podstawie przepisów prawa, specyfikacjami lub specyfikacjami indywidualnymi, które zostały uzgodnione pomiędzy Producentem i jego Klientem.

Producent ponosi odpowiedzialność wobec swoich **Klientów** lub **Dystrybutorów**, którym udzielono gwarancji. Odpowiedzialność ta obejmuje istotne wady Wyrobów ujawnione i zgłoszone Producentowi zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji, o ile odpowiada za nie Producent i o ile zostaną one zgłoszone w okresie gwarancji.

Producent udziela gwarancji na dostarczone przez siebie Wyroby na czas zgodny z treścią udzielonej gwarancji, zasadniczo liczony od dnia wydania Wyrobu Klientowi lub Dystrybutorowi, za który uważać się będzie także wydanie Wyrobu przez jego oddanie do magazynu depozytowego prowadzonego na zlecenie Klienta lub Dystrybutora.

Po terminie udzielonej gwarancji uprawnienia **Klienta** lub Dystrybutora z tytułu gwarancji wygasają.

Termin dla rozpatrzenia reklamacji i wykonania zobowiązania gwarancyjnego będzie zależny w każdym przypadku od rodzaju i charakteru uznanej reklamacji, lokalizacji miejsca w którym użyto Wyrobu, przy uwzględnieniu warunków określonych w umowie, której Producent jest stroną, przy czym Producent dążyć będzie, by



rozpoznanie gwarancji nie trwało dłużej niż 30 dni od daty przedłożenia mu wszystkich informacji i dokumentów koniecznych dla rozpoznania reklamacji.

Warunkiem wykonania zobowiązania gwarancyjnego jest zwrot Producentowi Wyrobu objętego uznaną przez Producenta reklamacją, o ile Producent pisemnie pod rygorem nieważności, nie zgodzi się na inny sposób postępowania z takim Wyrobem.

Po upływie terminu na który została udzielona gwarancja, Producent zobowiązuje się również do udzielenia **Klientowi** pomocy w zakresie serwisu pogwarancyjnego takiego jak odpłatna dostawa zamienna Wyrobu, pomoc w znalezieniu odpowiedniej firmy naprawczej lub odpłatnego doradztwa technicznego wykonywanych zgodnie z aktualną ofertą handlową Producenta. Na każde tego typu zapytanie Producent przedstawi ofertę handlową chyba, że zakres oczekiwanego serwisu pogwarancyjnego wykracza poza możliwości Producenta.

Producent udziela gwarancji wyłącznie podmiotowi, któremu sprzedał Wyroby oraz wyłącznie tym podmiotom, którzy zakupili Wyroby u Dystrybutora, dla którego Producent ustalił, że Wyroby te należą do takiej grupy, że gwarancja może zostać przeniesiona. W innych wypadkach przeniesienie gwarancji na dalszych odbiorców lub **Użytkowników Końcowych** wymaga pisemnej zgody Producenta pod rygorem nieważności.

7. Zobowiązania Dystrybutora / Klienta/ Użytkownika końcowego

Każdy kogo może to dotyczyć, zobowiązany jest do przestrzegania zasad transportu, składowania i magazynowania wyrobów, określonych przez Producenta oraz ma prawo do przeniesienia Gwarancji na swoich klientów i użytkowników tylko zgodnie z zasadami określonymi przez **Producenta**.

Każdy kogo może to dotyczyć, zobowiązany jest do montażu i użytkowania Wyrobów zgodnie z ogólnymi zasadami montażu (o ile Producent nie określi zasad odrębnych), zasadami użytkowania i zgodnie z przeznaczeniem Wyrobu określonym przez **Producenta**.

Dystrybutor / Klient zobowiązany jest do stosowania się do procedur określonych w Karcie Gwarancyjnej.

Dystrybutor / Klient zobowiązani są do udziału w postępowaniu reklamacyjnym u Producenta w wypadku zgłoszenia im reklamacji przez **Użytkownika końcowego**.

8. Warunki uznania gwarancji.

W przypadku reklamacji, dotyczącej Wyrobu objętego gwarancją, Klient jeśli nabył Wyrób bezpośrednio u Producenta lub od Dystrybutora, zobowiązany jest niezwłocznie po ujawnieniu się okoliczności uzasadniającej reklamację do jej zgłoszenia bezpośrednio Producentowi.



Warunkiem rozpoznania reklamacji jest, by Klient doręczył reklamację Producentowi bezpośrednio – jeśli zakupił Wyrób u Producenta, lub poprzez Dystrybutora – jeśli zakupił wyrób u takiego partnera Producenta, wraz ze wszystkimi informacjami określonymi w formularzu zgłoszenia reklamacji udostępnianym przez Producenta.

Nadto, Klient lub Dystrybutor zobowiązani są do udzielania wszystkich żądanych przez Producenta danych i informacji umożliwiających rozpoznanie reklamacji, w szczególności takich danych, które umożliwiają identyfikację Wyrobu, oraz do przekazania Producentowi określonych przez niego próbek reklamowanego Wyrobu, a także muszą umożliwić Producentowi dostęp do miejsca, w którym się znajduje konkretny Wyrób którego reklamacja dotyczy lub do miejsca, gdzie został użyty albo zamontowany.

Warunkiem rozpoznania i uznania reklamacji ilościowych Wyrobów i/lub szkody w transporcie (z zastrzeżeniem zachowania terminów wynikających z prawa przewozowego, jeśli te terminy są krótsze) jest jej złożenie przez Klienta **w ciągu 7 dni** roboczych od daty odbioru. Klient zobowiązany jest zbadać Wyrób i ustalić jego zgodność z dokumentami przewozowymi w chwili w którym Wyrób jest przedstawiony do odbioru przez przewoźnika, jednak nie później niż w czasie rozładunku. Wszelkie niezgodności i zastrzeżenia powinny być odnotowane w dokumencie CMR lub innym dokumencie sporządzonym zgodnie z prawem przewozowym. Klient jest zobowiązany do sporządzenia również protokołu rozbieżności, z podpisaniem protokołu przez przewoźnika oraz przez upoważnionego przedstawiciela Klienta. Sposób wyrównania różnic ilościowych zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami. Uchybienie Klienta w powyższym zakresie powoduje utratę roszczeń z tego tytułu.

Reklamacje dotyczące ilości Wyrobu w konkretnym opakowaniu, którego to braku lub nadwyżki nie dało się stwierdzić przy rozładunku (na przykład lecz nie wyłącznie - jeśli końcówki wyrobu nie były naruszone lub jeśli waga Wyrobu nie odpowiada dokumentom przewozowym), winny zostać zgłoszone przez Klienta **w ciągu 7 dni** roboczych od daty ujawnienia tego braku lub nadwyżki, nie później jednak niż w ciągu 6 miesięcy od daty odbioru od przewoźnika. Taka reklamacja winna zawierać sporządzony przez Klienta dokument podpisany pod rygorem nieważności przez jego upoważnionego przedstawiciela. Sposób wyrównania różnic ilościowych zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami. Uchybienie Klienta w powyższym zakresie powoduje utratę roszczeń z tego tytułu.

W przypadku podejrzenia wystąpienia wad Wyrobów, Klient powinien złożyć reklamację według powyższej procedury w terminie 3 dni od daty, w której wady się ujawniły. Reklamacja musi być złożona w okresie gwarancji.

Producent zbada i rozpozna reklamację złożoną przez Klienta w terminach wynikających z zawartej przez Producenta umowy, na podstawie której Wyrób został przez Producenta sprzedany oraz wyłącznie po przekazaniu wszystkich wymaganych dokumentów i informacji,



Producent będzie rozpoznawał reklamacje z tytułu udzielonej gwarancji tylko w okresie gwarancji.

9. Wyłączenia z polityki gwarancji

Wadami w rozumieniu polityki gwarancji nie są w szczególności uszkodzenia wynikłe z:

- naturalnego zużycia,
- użycia wyrobu niezgodnie z jego przeznaczeniem, właściwościami, zasadami korzystania lub instrukcjami określonymi przez Producenta,
- nadmiernego obciążenia prądowego lub mechanicznego,
- wykonywania robót budowlanych lub montażowych z użyciem Wyrobu niezgodnie z właściwymi przepisami prawa lub normami stosowanymi na podstawie przepisów prawa, przez nieuprawnione osoby, albo niezgodnie z zasadami sztuki budowlanej oraz instrukcjami montażu,
- wpływów chemicznych, elektrochemicznych, elektrycznych,
- przepięcia sieci energetycznej,
- następstw nieprzestrzegania zasad transportu, składowania i magazynowania wyrobów, określonych przez Producenta,
- a także w odniesieniu do Wyrobu nie posiadającego cech umożliwiających jego identyfikację, w szczególności oznaczeń identyfikujących Wyrób jako produkt pochodzący od **Producenta**.

Gwarancja nie obejmuje także skutków wynikających z:

- klęsk żywiołowych (wyższe siły natury)
- samowolnych modyfikacji **Klienta lub Użytkownika końcowego**
- uszkodzeń mechanicznych, w szczególności w wyniku transportu urządzenia, którego częścią jest wyrób.

10. Odpowiedzialność Producenta

W każdym przypadku uznania reklamacji lub ustalenia innej odpowiedzialności Producenta za Wyrób, odpowiedzialność Producenta ograniczona jest wyłącznie do obowiązku naprawy lub wymiany Wyrobu. Naprawa lub wymiana dokonana będzie w najmniejszym koniecznym zakresie dla wyodrębnienia części takiego Wyrobu ze sprzedanej jego partii i tylko w takiej części, która jest niezbędną dla zachowania funkcjonalnej przydatności Wyrobu do przewidzianego zastosowania.

Odpowiedzialność Producenta z tytułu gwarancji, ograniczona jest do wartości tej części Wyrobu, która podlegać by miała naprawie lub wymianie, ustalonej na podstawie zapłaconej Producentowi ceny za Wyrób którego reklamacja dotyczy.

Ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności za szkody powstałe z winy umyślnej Producenta oraz z poszanowaniem praw konsumenta, o ile wynikają one z przepisów prawa.



Niezależnie od ograniczenia odpowiedzialności, o którym mowa wyżej odpowiedzialność Producenta nie obejmuje korzyści, które Klient lub Dystrybutor mógłby uzyskać, lub odpowiedzialności za utratę danych.

11. Odstępstwa od polityki gwarancji

Dopuszcza się odstępstwa od zasad ogólnej polityki gwarancyjnej Producenta, przy czym odstępstw można dokonać wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności w umowach których jedną ze stron jest Producent.

Data: 17.10.2022

Zarząd TELE-FONIKA Kable S.A.