

POLITYKA GWARANCJI GRUPY TELE-FONIKA KABLE

1. Definicje

<i>Producent</i>	jedna z fabryk należących do grupy TELE-FONIKA KABLE
<i>Dostawca</i>	TELE-FONIKA KABLE lub jedna ze spółek zależnych należąca do grupy TELE-FONIKA KABLE.
<i>Autoryzowany Partner/Odbiorca</i>	Dystrybutor posiadający zaplecze magazynowe i logistyczne, nabywający i dystrybuujący wyroby od Dostawców
<i>Klient/Odbiorca</i>	firma, która dokonała bezpośredniego zakupu Wyrobu od Dostawców lub od Autoryzowanych Partnerów.
<i>Użytkownik końcowy/Odbiorca</i>	oznacza osobę fizyczną bądź podmiot który zakupuje lub otrzymuje produkt na własny użytek i nie w celach sprzedaży.
<i>Dokumentacja</i>	Dokumenty gwarancyjne (w tym min. karty gwarancyjne, instrukcje transportu, przechowywania i składowania) dostarczone wraz z wyrobem.
<i>BOK</i>	Biuro Obsługi Klienta
<i>Wyroby</i>	kable i przewody wyprodukowane przez Producenta i/lub będące w ofercie sprzedaży Dostawcy, zwane dalej Kabłami
<i>Specyfikacja</i>	dokument definiujący podstawowe parametry konstrukcyjne, elektryczne i/lub mechaniczne Wyrobu
<i>Usługa</i>	Wszelkie działania podjęte na żądanie Klienta/ Autoryzowanego Partnera/Użytkownika końcowego, mające związek z produktem objętym gwarancją lub po upływie gwarancji, stanowiące przedmiot odrębnych umów, zawierające, ale nie ograniczające się wyłącznie do zagadnień technicznych (instalacja, konserwacja, wdrożenie, analizy badań, itp.).

2. Cel dokumentu

Celem niniejszego dokumentu jest zdefiniowanie zakresu i zasad odpowiedzialności Grupy Kapitałowej TELE-FONIKA KABLE zwanej dalej TELE-FONIKĄ KABLE za wyroby objęte gwarancją, a także określenia poszczególnych czynności w toku postępowania gwarancyjnego. Polityka gwarancji stanowi integralną część polityki reklamacji TELE-FONIKI KABLE i jest realizowana przy wsparciu Pionu

Technicznego.

3. Strategiczne cele jakościowe TELE-FONIKI KABLE

Celem strategicznym TELE-FONIKI KABLE jest dostarczanie swoim **Klientom**/zdefiniowanym **Odbiorcom** niezawodnych produktów o najwyższej jakości, przyjaznych środowisku oraz człowiekowi. Aby ten cel osiągnąć niezbędnym zarówno dla TELE-FONIKI KABLE jak i dla klientów jest jednoznaczne określenie polityki gwarancji w grupie kapitałowej TELE-FONIKA KABLE.

Celem polityki i zasad udzielania gwarancji jest takie postępowanie z reklamacjami **Klienta**/zdefiniowanego **Odbiorcy**, dotyczącymi wyrobów objętych gwarancją, które zapewni rzetelne i terminowe ich rozpatrzenie, zabezpieczenie interesu **Klienta** i **Dostawcy** oraz wprowadzenie działań korygujących mających na celu wyeliminowanie źródeł powstania roszczeń gwarancyjnych o tym samym lub podobnym charakterze w przyszłości.

4. Zakres polityki gwarancji

Polityka gwarancji TELE-FONIKI KABLE obejmuje swym zakresem wszystkie wyroby dostarczone do zdefiniowanych **Odbiorców**.

Warianty regionalne polityki gwarancyjnej o ile są konieczne i wymagane przez lokalne prawo są przedstawione w odrębnych dokumentach, opublikowanych na oficjalnych stronach internetowych **Dostawcy**.

5. Okres aktualizacji polityki gwarancyjnej

Przegląd i aktualizacja zasad globalnej polityki gwarancyjnej będzie dokonany co trzy lata lub w każdym przypadku gdy powtarzające się procesy biznesowe będą wymagały dokonania zmian.

6. Zasięg polityki gwarancji

Polityka gwarancji TELE-FONIKA KABLE obejmuje swym zasięgiem wszystkie kraje do których **Dostawca** sprzedaje, dostarcza lub w których są instalowane wyroby **Producenta**.

7. Zobowiązania Dostawcy

Dostawca gwarantuje, że wyroby oferowane są wolne od wad i będą w pełni zgodne z odpowiednimi normami lub specyfikacjami uzgodnionymi pomiędzy stronami.

Dostawca ponosi odpowiedzialność za wady wyrobów ujawnione po ich sprzedaży zdefiniowanym **Odbiorcom** o ile wynikły z przyczyn tkwiących uprzednio w wyrobach i o ile ujawnią się w okresie gwarancji.

Po tym terminie uprawnienia **Odbiorcy** z tytułu gwarancji wygasają.

Dostawca udziela gwarancji na dostarczone przez siebie wyroby na okres zgodny z zasadami udzielania gwarancji w odniesieniu do poszczególnych kategorii wyrobów liczony od daty sprzedaży.

Czas konieczny do naprawy lub wymiany wadliwego produktu będzie zależny w każdym przypadku od rodzaju wady, okoliczności jej powstania, przy uwzględnieniu warunków określonych w danym kontrakcie lub potwierdzonym zamówieniu.

W przypadku realizacji dostawy zamiennej zdefiniowany **Odbiorca** jest zobligowany do zwrotu rzeczy wadliwej na każde żądanie **Producenta/ Dostawcy** chyba że Strony określą inny sposób postępowania na mocy odrębnego, pisemnego porozumienia.

Poza okresem gwarancji **Dostawca** zobowiązuje się również do udzielenia **Klientowi/Użytkownikowi końcowemu** pomocy w zakresie serwisu pogwarancyjnego takiego jak dostawa zamienna za opłatą, pomoc w znalezieniu odpowiedniej firmy naprawczej lub doradztwa technicznego za opłatą zgodnie z aktualną ofertą handlową **Dostawcy**. Na każde tego typu zapytanie **Dostawca** przedstawi ofertę handlową chyba, że zakres oczekiwanego serwisu pogwarancyjnego wykracza poza możliwości **Dostawcy**.

8. Zobowiązania Autoryzowanego Partnera/ Klienta/ Użytkownika końcowego

Autoryzowany Partner/ Klient zobowiązany jest do użytkowania wyrobów zgodnie z przeznaczeniem określonym przez **Producenta** oraz do przestrzegania zasad transportu, składowania, magazynowania i instalowania wyrobów.

Autoryzowany Partner/ Klient zobowiązany jest do postępowania według procedury reklamacyjnej.

Autoryzowany Partner/ Klient zobowiązany jest do przeprowadzenia procedury reklamacyjnej w imieniu **Użytkownika końcowego** oraz do uzyskania od niego wszelkich niezbędnych informacji koniecznych do przeprowadzenia procedury przez **Dostawcę**.

9. Warunki uznania gwarancji.

W przypadku reklamacji, dotyczącej wyrobu objętego gwarancją, zdefiniowany **Odbiorca** zobowiązany jest do jej zgłoszenia u **Dostawcy** u którego dokonał zakupu Wyrobu.

Aby reklamacja została rozpatrzona zdefiniowany **Odbiorca** zobowiązany jest do przesłania formularza zgłoszenia reklamacji lub umożliwienia jego wypełnienia pracownikowi **Dostawcy**.

Zdefiniowany **Odbiorca** będący stroną postępowania reklamacyjnego zobowiązany jest do udostępnienia wszystkich danych umożliwiających prawidłowe rozpatrzenie reklamacji w tym umożliwiających identyfikację wyrobu a na żądanie **Dostawcy** przesłanie próbek i/lub umożliwienie dostępu do miejsca w którym zlokalizowany jest wadliwy wyrób.

W przypadku wad Wyrobów, zdefiniowany **Odbiorca** powinien złożyć reklamację na piśmie w ciągu 3 dni od daty, w której wady się ujawniły. Reklamacja musi być złożona w okresie gwarancji.

Dostawca zbada reklamację złożoną przez zdefiniowanego **Odbiorcę** w terminach wynikających z zapisów kontraktowych lub obowiązujących przepisów prawnych (chyba, że z uzasadnionych względów technicznych logistycznych lub siły wyższej nie będzie to możliwe).

Odpowiedzialność Dostawcy ograniczona jest do naprawy bądź wymiany wadliwego odcinka wyrobu, chyba że Strony w odrębnym porozumieniu postanowią inaczej.

Odbiorca powinien dołączyć do reklamacji dowody wady jakościowej i na prośbę **Dostawcy** powinien wysłać próbkę wadliwego wyrobu.

W celu ustalenia przyczyny reklamacji niezbędna jest współpraca pomiędzy **Dostawcą** a zdefiniowanym **Odbiorcą**.

Dostawca będzie rozpatrywał reklamacje związane ze swoimi zobowiązaniami gwarancyjnym tylko w okresie gwarancji.

10. Wyłączenia z polityki gwarancji

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

- naturalnego zużycia,
- użycia wyrobu niezgodnego z jego przeznaczeniem, właściwościami lub zasadami korzystania, instrukcjami lub standardowymi praktykami,
- nadmiernego obciążenia prądowego,
- niefachowych prac budowlanych,
- wpływów chemicznych, elektrochemicznych, elektrycznych,
- przepięcia sieci energetycznej,
- następstw nieprzestrzegania zasad transportu, składowania i magazynowania wyrobów,
- a także w odniesieniu do wyrobu nie posiadającego cech umożliwiających jego identyfikację jako wyrobu pochodzącego od **Producenta**.

Wszelkie wyroby zwrócone w celu zgłoszenia gwarancyjnego lub naprawczego muszą podlegać analizie i identyfikacji jako pochodzące od **Producenta**.

Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń wynikających z:

- klęsk żywiołowych (wyższe siły natury)
- samowolnych modyfikacji **Klienta/ Użytkownika końcowego**
- Uszkodzeń mechanicznych mających związek z transportem urządzenia, którego częścią jest wyrób.

11. Odpowiedzialność Dostawcy

Odpowiedzialność **Dostawcy** za wady ogranicza się do dokonania naprawy lub realizacji dostawy zamiennej wadliwych wyrobów lub ich części.

Odpowiedzialność **Dostawcy** z tytułu gwarancji, nie może przekroczyć ceny zakupu wyrobów, w związku z którymi **Odbiorca** zgłosił swe roszczenia lub sumy ubezpieczenia tego konkretnego zdarzenia z polisy ubezpieczeniowej

odpowiedzialności cywilnej za produkt PLI (Product Liability Insurance), z którego wynika dane roszczenie o ile kwota ta będzie wyższa niż cena zakupu. Ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności za szkody powstałe z winy umyślnej oraz praw konsumenta o ile wynikają one z prawa lokalnego.

Niezależnie od ograniczenia odpowiedzialności, o którym mowa wyżej odpowiedzialność **Dostawcy** nie obejmuje korzyści, które zdefiniowany **Odbiorca** mógłby uzyskać, lub utrata danych gdyby ewentualna szkoda nie wystąpiła. Ograniczenie to nie dotyczy odpowiedzialności za szkody powstałe z winy umyślnej oraz praw konsumenta o ile wynikają one z prawa lokalnego.

12. Odstępstwa od polityki gwarancji

Niniejsza polityka gwarancji ma zastosowanie do wszystkich Wyrobów dostarczonych przez **Dostawcę**.

W uzasadnionych przypadkach wynikających z decyzji biznesowych, dopuszcza się odstępstwa od ogólnej polityki gwarancyjnej firmy TELE-FONIKA KABLE, poprzez dokonanie stosownych zapisów w kontraktach.

W przypadku kontraktów w których zapisy i warunki gwarancji udzielone zostały na innych zasadach niż wynikające z niniejszej polityki gwarancji, warunki i zapisy kontraktu będą miały znaczenie nadrzędne.