

## Ogólne warunki przyjmowania sprzętu dystrybuowanego przez CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. do serwisu ważny od 1stycznia 2016 roku

### TERMINY NAPRAW

Ujawnione w okresie gwarancji wady będą naprawiane najpóźniej w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. sprzętu ze stwierdzoną wadą pod warunkiem, że uszkodzony sprzęt został dostarczony do serwisu CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. z kompletem dokumentacji (gwarancja podbita pieczętą sklepu oraz wypełniona przez sklep (wpisana data sprzedaży) i dowód zakupu). W przypadku dostarczenia urządzenia bez wymaganych dokumentów okres naprawy (gwarancyjnej) będzie liczony od dnia dostarczenia do serwisu brakujących dokumentów. CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. zobowiązuje się dołożyć starań celem usunięcia wady w tym terminie. Jeżeli naprawa wymaga sprowadzenia części od producenta, bądź wysłania urządzenia bezpośrednio do producenta, termin ten może się wydłużyć o czas oczekiwania na daną część lub naprawę u producenta. W tym przypadku serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. skontaktuje się ze sklepem bądź właścicielem sprzętu. W przypadku dłuższego czasu oczekiwania na naprawę niż 14 dni roboczych serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. automatycznie przedłuży gwarancje urządzenia o ilość dni przekraczających 14-dniowy termin naprawy. Prosimy o uważne przeczytanie warunków gwarancji produktów dystrybuowanych przez CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. zawartych na kartach gwarancyjnych dołączonych do każdego produktu z dystrybucji CAMAX Sp. z o.o. Sp. K.

### ZASADY PRZYJĘCIA DO SERWISU

Przed planowanym zgłoszeniem serwisowym należy wpierr niezwłocznie skontaktować się z serwisem CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. pod numer +48 12 265 02 63 od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 w celu ustalenia czy dane urządzenie kwalifikuje się do serwisu i jakiego typu ma to być naprawa.

Serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. przyjmie tylko urządzenia zgłoszone poprzez elektroniczne zlecenie odbioru sprzętu od klienta przez kuriera które jednocześnie jest zgłoszeniem sprzętu do serwisu, niezależnie czy jest to naprawa gwarancyjna lub pogwarancyjna.

Zlecenie to dostępne jest na stronie: [www.camax.pl/serwis](http://www.camax.pl/serwis)

Zlecenie zostanie automatycznie przesłane na adres mailowy: [serwis@camax.pl](mailto:serwis@camax.pl)

Po otrzymaniu zlecenia serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. skontaktuje się mailowo na adres podany w formularzu.

Serwis prześle list przewozowy UPS który należy wydrukować i wręczyć kurierowi wraz z paczką. Zlecenie UPS na odbiór paczki otrzymają Państwo w osobnym mailu. W związku z wysokimi opłatami pobieranymi za przesyłkę przez firmy kurierskie od klientów nie mających podpisanej z daną firmą kurierską umowy, firma CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. zgadza się na przejęcie na siebie kosztów przesyłki, które będą doliczone w przypadku naprawy płatnej. Koszt wysyłki jednej paczki do 30 kg w jedną stronę to 25 PLN.

Urządzenia muszą być odpowiednio zabezpieczone do wysyłki przez oryginalne pianki wewnątrz opakowania oraz zapakowane w oryginalne pudełko. Serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe podczas transportu do i z serwisu w przypadku przystania urządzenia w nie oryginalnym opakowaniu lub opakowanego niewłaściwie przez właściciela sprzętu (w przypadku oryginalnego opakowania).

W przypadku wysyłki sprzętu bez wypełnienia elektronicznego zlecenia niezależnie czy jest to naprawa gwarancyjna bądź nie, serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. zastrzega sobie prawo do niewykonania usługi bądź wykonania w terminie późniejszym przy czym czas realizacji nie będzie miał wpływu na ewentualne przedłużenie gwarancji. Do dokonywania naprawy gwarancyjnej uprawniony jest wyłącznie dział serwisowy CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. Jakiegokolwiek naprawy Sprzętu dokonywane przez Nabywcę poza działem serwisowym CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. powodują całkowitą utratę gwarancji.

Sprzęt ze stwierdzoną przez Nabywcę wadą może być poddany przez CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. testom mającym na celu stwierdzenie i lokalizację wady. Jeśli przeprowadzone testy nie potwierdzą istnienia stwierdzonej przez Nabywcę wady jak również nie wskażą na istnienie innej, nie stwierdzonej przez Nabywcę wady objętej gwarancją w ciągu 7 dni testowania sprzętu, CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. obciąży Nabywcę wynikającymi stąd kosztami.

#### Koszt naprawy pogwarancyjnej i diagnostyka:

- Od dnia 01.11.2016 koszty diagnostyki wynoszą 200 PLN (słownie dwieście złotych)
- W przypadku nie stwierdzenia usterki w okresie testowania urządzenia w przeciągu 7 dni serwis obciąża klienta bądź sklep kosztami diagnostycznymi oraz wysyłką kurierską w kwocie 50 PLN (słownie pięćdziesiąt złotych)
- W przypadku naprawy pogwarancyjnej w momencie zgody klienta na przeprowadzenie takiej naprawy koszt diagnostyki w kwocie 200 PLN (słownie dwieście złotych) staje się kosztem tzw. robocizny. Koszt jakiegokolwiek części nie jest wliczony w koszt robocizny.

#### Nabywcy przysługuje prawo wymiany Sprzętu na nowy, jeśli:

- Usunięcie wady jest niemożliwe lub niecelowe.
- W okresie gwarancji urządzenie było pięciokrotnie naprawiane i nadal występują wady uniemożliwiające eksploatację zgodnie z przeznaczeniem. Naprawa obejmuje ten sam element lub układ.

#### Warunkiem uznania reklamacji w okresie gwarancji jest:

- Dostarczenie sprzętu w oryginalnym opakowaniu lub opakowaniu zastępczym. Serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe podczas transportu do i z serwisu w przypadku przystania urządzenia w nie oryginalnym opakowaniu lub opakowanego niewłaściwie przez właściciela sprzętu (w przypadku oryginalnego opakowania).
- Dostarczenie wraz z urządzeniem wypełnionej karty gwarancyjnej lub dowodu zakupu. W przypadku dostarczenia samej karty gwarancyjnej - gwarancja musi być prawidłowo wypełniona tzn. podbita pieczęcią sklepu oraz wypełniona przez sklep (wpisana data sprzedaży). Na karcie gwarancyjnej mus być prawidłowy numer seryjny urządzenia przypisanego do karty gwarancyjnej.
- W przypadku braku paragonu oraz niewypełnionej karty gwarancyjnej serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. może odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej.

**Bardzo prosimy nie przysyłać akcesoriów dołączonych do urządzenia (typu pilot, kabel, mikrofon itp.) chyba, że jest podejrzenie o nieprawidłowe ich działanie.**

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ SKLEPU PRZYJMUJĄCEGO URZĄDZENIE DO SERWISU

W przypadku przyjęcia uszkodzonego urządzenia przez sklep, sprzedawca jest zobowiązany:

1. Otworzyć pudełko, w którym znajduje się sprzęt.
2. Dokładnie go obejrzeć, sprawdzić czy numer seryjny urządzenia zgadza się z numerem seryjnym na pudełku i karcie gwarancyjnej.
3. Sprawdzić obecność karty gwarancyjnej i dowodu zakupu (serwis akceptuje kopię dowodu zakupu). Brak karty gwarancyjnej bądź dowodu zakupu dyskwalifikuje sprzęt do rozpatrzenia gwarancji.
4. Sprawdzenia wymaganych akcesoriów o których informują warunki serwisowe.
5. Przetestować sprzęt w celu potwierdzenia wady lub uszkodzenia i jednocześnie skontaktować się z serwisem CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. pod numerem +48 12 265 02 63
6. Wypełnić elektroniczne zgłoszenie odbioru sprzętu przez kuriera na stronie [www.camax.pl/serwis](http://www.camax.pl/serwis)
7. Sklep wpisuje swoje dane jako pośrednika w procedurze serwisowej (w tym przypadku wszelkie informacje na temat naprawy i kosztów będą przekazywane firmie która przyjęła urządzenie, a rachunek za usługę w postaci faktury będzie wystawiany sklepowi do rozliczenia już bezpośrednio pomiędzy sklepem i klientem) lub sklep może wpisać dane klienta, ewentualnie w uwagach może zaznaczyć że mamy kontaktować się bezpośrednio z klientem (w tym przypadku prosimy w Uwagach o wpisanie danych kontaktowych klienta).
8. Firma CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia, jeżeli nie będą uwzględnione w protokole przyjęcia do serwisu, a powstały w wyniku użytkowania sprzętu przez klienta.

## ZAKRES GWARANCJI

Gwarancja obejmuje wyłącznie uszkodzenia spowodowane wadami materiałowymi. W szczególności gwarancją nie są objęte :

- uszkodzenia spowodowane niezgodną z instrukcją obsługi instalacją i montażem,
- uszkodzenia spowodowane niezgodnym z instrukcją korzystaniem, użytkowaniem, transportem, składowaniem, konserwacją Sprzętu,
- uszkodzenia będące następstwem działania czynników zewnętrznych takich jak: promieniowanie, pole magnetyczne,
- uszkodzenia powstałe w wyniku działania zewnętrznych czynników chemicznych, termicznych, lub będące następstwem działania urazów mechanicznych,
- spowodowane działaniem lub zaniechaniem Nabywcy,
- uszkodzenia będące następstwem zwarcia znajdującej się poza Sprzętem instalacji elektrycznej,
- uszkodzenia spowodowane działaniem siły wyższej,
- uszkodzenia wynikłe z eksploatacji sprzętu w skrajnie niekorzystnych warunkach np. duże zapylenie, wilgotność powietrza itp.,
- wyroby z uszkodzoną obudową oraz wyroby nie posiadające oryginalnych części.

## UTRATA UPRAWNIEŃ GWARANCYJNYCH

Nabywca traci uprawnienia wynikające z niniejszej gwarancji w razie:

- dokonania przeróbek, zmian konstrukcyjnych, lub napraw wykonanych przez osoby nieuprawnione,
- stwierdzenia naruszenia, uszkodzenia, zerwania lub zakrycia w sposób uniemożliwiający identyfikację numerów seryjnych, bądź innych oznaczeń identyfikujących sprzęt,
- brak jednego z wymaganych dokumentów (karta gwarancyjna i dowód zakupu)

Jeżeli serwis CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. orzeknie, iż naprawa nie podlega gwarancji, koszt przesyłki zostanie przerzucony na właściciela sprzętu. W tym przypadku serwis skontaktuje się ze sklepem bądź bezpośrednio z właścicielem naprawianego sprzętu. Koszt wysyłki naprawy gwarancyjnej ponosi firma CAMAX Sp. z o.o. Sp. K.. W szczególnych przypadkach koszty te są rozłożone na obydwie strony (serwis – klient lub sklep).

### **Prosimy o niewysyłanie urządzeń do serwisu z terminem dostarczenia na sobotę!!!**

W tym wypadku należy się liczyć z nieprzyjęciem paczki i obciążeniem klienta lub sklepu dodatkowymi kosztami wynikającymi z taryfy świadczenia usług kurierskich ustalonych pomiędzy firmą kurierską współpracującą z CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. a CAMAX Sp. z o.o. Sp. K.

Na naprawioną część w serwisie pogwarancyjnym CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. udziela gwarancji: 24 miesiące na części nowe. Gwarancja obejmuje tylko i wyłącznie naprawianą część bądź komponent. Gwarancja jest liczona na podstawie paragonu za naprawę płaconą lub na podstawie wpisu do karty gwarancyjnej wraz z datą w przypadku naprawy gwarancyjnej.

Wszelkie informacje na temat napraw serwisowych i przyjmowania sprzętu do serwisu udzielają odpowiedzialne osoby za serwis firmy CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. pod adresem mailowym [serwis@camax.pl](mailto:serwis@camax.pl)

Informacje na temat gwarancji dostępne są również w kartach gwarancyjnych dołączanych do urządzeń dystrybuowanych przez CAMAX Sp. z o.o. Sp. K.

We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa polskiego.

W przypadku, gdy, jakiegokolwiek z postanowień zawartych w tej umowie stanie się nieaktualne lub zostanie ogłoszone jako nieważne, pozostałe postanowienia umowy pozostają ważne. Wszelkie zmiany do niniejszej umowy wymagają pod rygorem nieważności formy pisemnej. Wszelkie spory majątkowe wynikające z niniejszej umowy lub powstałe w związku z nią będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby CAMAX Sp. z o.o. Sp. K. W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt z działem serwisu CAMAX Sp. z o.o. Sp. K.

Z wyrazami szacunku  
CAMAX Sp. z o.o. Sp. K.