

WARUNKI GWARANCJI I OBSŁUGI REKLAMACJI

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy dokument reguluje zakres czynności oraz odpowiedzialności związanych z gwarancją oraz serwisem towarów zakupionych w Janex International Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-490) przy ul. Płomyka 2, biuro sprzedaży/adres korespondencyjny: Al. Jerozolimskie 411, 05-802 Pruszków (zwaną dalej „Sprzedawcą”).
- 1.2. Towary zakupione u Sprzedawcy posiadają gwarancję udzieloną przez producenta lub importera. Sprzedawca w imieniu własnym udziela gwarancji wyłącznie na towary, których jest bezpośrednim importerem, tj. marki EVOS oraz INTROX.
- 1.3. W przypadku Kupującego niebędącego Konsumentem, Sprzedający wyłącza odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady fizyczne Towarów (art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego).

2. Okresy gwarancji

- 2.1. Okres gwarancji wskazany został w opisie poszczególnych towarów na stronie platformy sprzedażowej Janex B2B GO! (www.b2bgo.janexint.com.pl).
- 2.2. W sytuacji braku wskazania okresu gwarancji na stronie platformy sprzedażowej określonej w pkt. 2.1. obowiązuje okres gwarancji udzielony przez producenta lub importera towaru z wyłączeniem towarów z grupy OUTLET, na które Sprzedawca udziela 1 miesięcznej gwarancji rozruchowej.
- 2.3. Okres obowiązywania gwarancji liczony jest od daty wystawienia dokumentu sprzedaży towaru.
- 2.4. W razie wymiany lub naprawy towaru lub jego części gwarancja nie ulega wydłużeniu.

3. Zakres gwarancji

- 3.1. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje bezpłatne naprawy wad fizycznych powstałych z przyczyn tkwiących w towarze.
- 3.2. W przypadku stwierdzenia braku możliwości naprawy towaru Sprzedawca według własnego wyboru wymieni reklamowany towar na nowy lub inny (regenerowany) wolny od wad lub zwróci zapłaconą cenę za towar (zostanie wystawiona faktura VAT korekta in minus).
- 3.3. Z gwarancji wyłączone są wady będące skutkiem naturalnego zużycia elementów przedmiotu gwarancji, czyli takiego zużycia, które nie jest wynikiem wady materiału lub wykonania - nie dotyczy materiałów eksploatacyjnych podlegających okresowej wymianie (jeżeli występują).
- 3.4. Gwarancją nie są objęte:
 - 3.4.1. mechaniczne uszkodzenia towaru;

- 3.4.2.uszkodzenia towaru powstałe podczas transportu lub przeładunku oraz w wyniku niewłaściwego przechowywania;
 - 3.4.3.uszkodzenia towaru wynikającego z niewłaściwej instalacji, użytkowania, przekroczenia warunków znamionowych pracy, zastosowania niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych, braku konserwacji oraz użytkowania niezgodnie z jego przeznaczeniem;
 - 3.4.4.uszkodzenia towaru w wyniku nieprawidłowych warunków środowiskowych (termicznych, chemicznych, zanieczyszczeń, korozji, rdzy, itp.) oraz naturalnych katastrof (między innymi pożary, powodzie, uderzenia pioruna, przepięcia towarzyszące burzy, gradobicia, itp.);
 - 3.4.5.wady, o których Kupujący został poinformowany przed lub w momencie zakupu towaru.
- 3.5. Gwarancja przestaje obowiązywać w przypadku:
- 3.5.1. gdy towar i dowód zakupu towaru będzie niezgodny ze sobą lub niemożliwe jest odczytanie znajdujących się w nich danych lub gdy w jakikolwiek sposób zmieniono ich treść;
 - 3.5.2.naruszenia naklejek znamionowych, plomb gwarancyjnych lub innych czynności prowadzących do braku możliwości odczytania numeru seryjnego towaru;
 - 3.5.3.samowolnych przeróbek, zmian i napraw towaru.

4. Procedura składania reklamacji

- 4.1. Towar będący przedmiotem reklamacji należy dostarczyć do Serwisu Sprzedawcy (Janex International Sp. z o.o., Al. Jerozolimskie 411, 05-802 Pruszków), z dopiskiem REKLAMACJA.
- 4.2. Do reklamowanego towaru należy obowiązkowo dołączyć numer zgłoszenia reklamacji (RLS) w przypadku zgłoszenia reklamacji przez elektroniczny system obsługi reklamacji, który został opisany w pkt. 4.3. lub prawidłowo uzupełniony i podpisany formularz Protokołu zgłoszenia reklamacji towaru (wszystkie pola obowiązkowe muszą zostać wypełnione lub zaznaczone), który jest dostępny do pobrania [tutaj](#) lub w siedzibie Sprzedawcy.
- 4.3. Kupujący zarejestrowani na stronie platformy sprzedażowej Janex B2B GO! (www.b2bgo.janexint.com.pl) mają możliwość zgłoszenia reklamacji towaru przez elektroniczny system obsługi reklamacji oraz zarządzania swoimi reklamacjami. W celu zgłoszenia reklamacji po zalogowaniu się do serwisu Janex B2B GO! i wyborze zakładki „Reklamacje” należy wybrać pole „Nowa reklamacja” i wypełnić elektroniczny formularz zgłoszenia reklamacji. W wyniku zapisania prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia reklamacji zostanie utworzony automatyczny numer zgłoszenia reklamacji (RLS), który należy obowiązkowo dołączyć do reklamowanego towaru.
- 4.4. Nie dołączenie do reklamowanego towaru numeru zgłoszenia reklamacji (RLS) lub formularza Protokołu zgłoszenia reklamacji towaru (w tym jego nieprawidłowe wypełnienie i/lub

niepodpisanie), może opóźnić rozpatrzenie reklamacji lub uniemożliwić jej rozpatrzenie, co będzie równoznaczne z odesłaniem towaru na koszt i ryzyko zgłaszającego reklamację.

- 4.5. Towar dostarczony do Serwisu Sprzedawcy powinien być odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniami na czas transportu. Zalecamy zastosowanie opakowania fabrycznego. Sprzedawca nie odpowiada za ewentualne uszkodzenia powstałe podczas transportu spowodowane niedostatecznym zabezpieczeniem towaru.
- 4.6. Towar dostarczany do reklamacji nie powinien zawierać dodatkowych akcesoriów (w szczególności dysków twardych, kart pamięci, innych nośników danych), chyba że mają związek z wadą. Wszystkie dołączone akcesoria, urządzenia i części należy wymienić w formularzu (Protokole) zgłoszenia reklamacji towaru. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za akcesoria, urządzenia i części nie wymienione w formularzu (Protokole) zgłoszenia reklamacji towaru. W przypadku towarów posiadających zabezpieczenia w postaci haseł dostępowych, obowiązkowo należy je podać w formularzu (Protokole) zgłoszenia reklamacji towaru.
- 4.7. Sprzedawca nie wykonuje kopii zapasowych danych (w tym ustawień i konfiguracji) znajdujących się na urządzeniach, dyskach lub innych nośnikach pamięci dostarczanych do reklamacji. Sprzedawca nie odpowiada za utracone dane podczas procesu reklamacji i wysyłki urządzeń, dysków lub innych nośników.

5. Transport

- 5.1. W przypadku reklamacji w ramach gwarancji koszt dostawy do Serwisu Sprzedawcy reklamowanego towaru pokrywa zgłaszający reklamację, a Sprzedawca odsyła na swój koszt naprawiony lub nowy albo inny (regenerowany) towar wolny od wad do zgłaszającego reklamację.
- 5.2. W przypadku naprawy pogwarancyjnej, wszelkie koszty dostawy do i z Serwisu Sprzedawcy pokrywa zgłaszający towar do naprawy.

6. Door to door

- 6.1. W przypadku towarów marek [NEOVO](#), [NETGEAR](#), [COMMAX](#) zgłoszenie reklamacji odbywa się bezpośrednio w serwisach danego producenta towaru z zastosowaniem się do obowiązujących tam zasad (informacje dotyczące procedury reklamacyjnej znajdują się w karcie gwarancyjnej (o ile została wydana) lub na stronach internetowych tych producentów).
- 6.2. W przypadku niezastosowania się do postanowień pkt. 6.1. i dostarczenia reklamowanego towaru do Sprzedawcy, Sprzedawca ma prawo odmówić rozpatrzenia reklamacji i odesłać towar do zgłaszającego reklamację na jego koszt i ryzyko.

7. Naprawa gwarancyjna towarów marki BOSCH

- 7.1. W przypadku towarów marki BOSCH, stosuje się postanowienia zawarte w niniejszym dokumencie z tym zastrzeżeniem, że w przypadku zgłoszenia reklamacji przez elektroniczny system obsługi reklamacji, o którym mowa w pkt. 4.3. należy dodatkowo wskazać w elektronicznym formularzu w polu „Uwagi” sposób realizacji reklamacji poprzez wpisanie dla poszczególnych reklamowanych towarów odpowiedniego symbolu, o których mowa w pkt 7.2. lub w przypadku zgłaszania reklamacji przy wykorzystaniu tradycyjnego formularza (Protokołu), należy wypełnić specjalny formularz (Protokół) zgłoszenia reklamacji dostępny do pobrania [tutaj](#).
- 7.2. W przypadku zgłaszania reklamacji w stosunku do towarów marki BOSCH należy dodatkowo wskazać przy każdym reklamowanym towarze sposób realizacji reklamacji poprzez wybranie jednego z poniższych rozwiązań określonych symbolem:
- 7.2.1. AE – wymiana z wyprzedzeniem: oznacza wysyłkę przez producenta przy pośrednictwie Sprzedawcy, towaru zastępczego (nowego lub regenerowanego) zaraz po zgłoszeniu reklamacji. W przypadku wyboru tego sposobu realizacji reklamacji, po uprzednim uzgodnieniu z Działem Reklamacji Sprzedawcy, zgłaszający otrzyma towar zastępczy po uprzednim przesłaniu do Działu Reklamacji Sprzedawcy numeru zgłoszenia reklamacji (RLS) w przypadku zgłoszenia reklamacji przez elektroniczny system obsługi reklamacji lub dostarczenia specjalnego formularza (Protokołu), o którym mowa w pkt. 7.1. Poprzez wybór tego sposobu realizacji reklamacji zgłaszający reklamację zobowiązuje się do dostarczenia do Serwisu Sprzedawcy reklamowanego towaru w nieprzekraczalnym terminie do trzech dni od daty otrzymania towaru zastępczego pod rygorem obciążenia kosztami otrzymanego towaru zastępczego;
- 7.2.2. CI – naprawa w serwisie producenta: oznacza standardowy proces rozpatrzenia reklamacji, gdzie naprawa reklamowanego towaru w serwisie BOSCH odbędzie się po zgłoszeniu reklamacji w sposób określony w pkt. 7.1. oraz dostarczenia do Sprzedawcy reklamowanego urządzenia bez otrzymania towaru zastępczego.
- 7.3. W przypadku zgłoszenia reklamacji w stosunku do dostarczonego towaru, który nie będzie podlegał naprawie z tytułu gwarancji, zgłaszający reklamację zostanie obciążony kosztami serwisowymi w zależności od wybranego sposobu realizacji reklamacji, o którym mowa w pkt 7.2:
- 7.3.1. W przypadku wyboru rozwiązania określonego symbolem AE – Zgłaszający reklamację zostanie obciążony kosztami otrzymanego towaru zastępczego;
- 7.3.2. W przypadku wyboru rozwiązania określonego symbolem CI – Zgłaszający reklamację zostanie obciążony za diagnostykę oraz dostawę towaru (maksymalnie do 15% wartości cennikowej towaru).

8. Realizacja reklamacji

- 8.1. W terminie do 3 dni roboczych od daty prawidłowego zgłoszenia reklamacji zgodnie postanowieniami zawartymi w niniejszym dokumencie, Dział Reklamacji Sprzedawcy przystąpi do realizacji reklamacji.
- 8.2. Reklamowany Towar w ramach gwarancji będzie naprawiany lub wymieniany na nowy lub inny (regenerowany) wolny od wad w terminie 30 dni od daty przystąpienia do realizacji reklamacji, o której mowa w pkt. 8.1. Sprzedawca zastrzega możliwość wydłużenia terminu naprawy w przypadku wystąpienia zakłóceń w braku dostępności części zamiennych czy też opóźnień w serwisach producentów.
- 8.3. W przypadku zgłoszenia reklamacji w stosunku do dostarczonego towaru, który okaże się sprawny technicznie, a także wada nie będzie podlegała naprawie z tytułu gwarancji, wszelkie koszty związane ze zgłoszeniem reklamacji ponosi zgłaszający reklamację, który może zostać obciążony m.in. kosztami sprawdzenia, diagnostyki, ekspertyzy oraz dostawy.
- 8.4. Kupujący zarejestrowani na stronie platformy sprzedażowej Janex B2B GO! (www.b2bgo.janexint.com.pl) po zalogowaniu się i wyborze zakładki „Reklamacje” mają możliwość sprawdzenia statusu zgłoszonych reklamacji.

9. Naprawa płatna i pogwarancyjna

- 9.1. W przypadku napraw, których nie obejmuje gwarancja, zgłaszający naprawę ponosi koszty naprawy towaru, a także koszty sprawdzenia, diagnostyki, ekspertyzy oraz dostawy w przypadku rezygnacji z naprawy lub gdy towar po sprawdzeniu okaże się sprawny technicznie.
- 9.2. Naprawy pogwarancyjne do 30% wartości ceny detalicznej towaru będą realizowane bez konsultacji ze zgłaszającym naprawę i na jego koszt.
- 9.3. Naprawy powyżej wartości określonej w pkt. 9.2. będą naprawione po wcześniejszym uzgodnieniu ze zgłaszającym. W tym celu zgłaszający otrzyma zapytanie o akceptację kosztów i zakresu naprawy. W przypadku braku odpowiedzi do 5 dni roboczych od daty wysłania zapytania Towar zostanie odesłany do zgłaszającego na jego koszt, do którego zostanie doliczony koszt diagnostyki.
- 9.4. W przypadku napraw pogwarancyjnych urządzeń marki EVOS oraz INTROX, Sprzedawca udziela 90 dniowej gwarancji na poprawne działanie naprawionych podzespołów towaru od daty wykonania naprawy.
- 9.5. Koszty dostawy do i z Serwisu Sprzedawcy pokrywa zgłaszający towar do naprawy.

10. OUTLET

- 10.1. Grupa towarowa [OUTLET](#) zawiera urządzenia powystawowe oraz pogwarancyjne z widocznymi śladami użytkowania.
- 10.2. Szczegółowe opisy towarów i ich zdjęcia w tym ślady użytkowania, znajdują się na stronie platformy sprzedażowej Janex B2B GO! (www.b2bgo.janexint.com.pl) przy każdym towarze wraz z jego ceną sprzedaży.
- 10.3. Na towary z grupy OUTLET Sprzedający udziela 1 miesięcznej gwarancji rozruchowej od daty zakupu.