



**SKRZYNKI ZABEZPIECZENIOWE
WARUNKI GWARANCJI I SERWISU**

WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

AFORE POLSKA Sp. z o.o. jako oficjalny dystrybutor Afore w Polsce zapewnia szybką i skuteczną obsługę w przypadku awarii oraz świadczy usługi wsparcia technicznego.

PRODUKTY W OFERCIE:

Skrzynki zabezpieczeniowe Afore (zwane dalej - systemy zabezpieczeń)

AF/DC/1	AF/AC/1F/C16 lub C20	AF/AC/3F/C32
AF/DC/1/C	AF/AC/3F/C16 lub C20	AF/AC/3F/40
AF/DC/2	AF/DC/3/TOP	AF/AC/3F/C50
AF/DC/2/C	AF/DC/4/TOP	AF/AC/3F/C63
AF/DC/1/TOP	AF/DC/6/TOP	AF/AC/3F/C80 lub C100
AF/DC/1/TOP/C	AF/DC/8/TOP	
AF/DC/2/TOP	AF/DC/12/TOP	
AF/DC/2/TOP/C	AF/AC/3F/C25	

OKRES GWARANCJI:

Gwarancja Afore Polska wynosi 2 lata. Rozpoczęcie okresu gwarancyjnego rozpoczyna się nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia systemu zabezpieczeń przez Afore Polska, najpóźniej w chwili zamontowania na instalacji. W celu skorzystania z gwarancji należy przedstawić dowód zakupu z datą oraz numer seryjny urządzenia objętego gwarancją.

Produkt	Data rozpoczęcia gwarancji	Okres gwarancji
Systemy zabezpieczeń	Nie później niż 3 miesiące od daty dostarczenia systemu zabezpieczeń przez Afore Polska, lecz nie później niż w chwili zamontowania na instalacji.	24 miesiące

WYKLUCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI GWARANCYJNEJ.

- Wystąpienie siły wyższej – klęski naturalne, pożar, powódź, wojna, uderzenie pioruna, przepięcie.
- Nieprzestrzeganie instrukcji instalacji, obsługi i konserwacji, w tym niewystarczająca wentylacja urządzenia lub naruszenie przepisów i norm bezpieczeństwa.
- Uszkodzenia transportowe oraz wyniki z niewłaściwego projektu systemu, błędów wykonawczych leżących po stronie instalatora lub wad instalacji.
- Wady estetyczne nie mające wpływu na poprawną pracę.
- Uszkodzenia wynikające z niespełnienia warunków w odniesieniu do środowiska roboczego lub zewnętrznych parametrów elektrycznych.
- Uszkodzenia systemu powstałe wskutek nieprawidłowości w infrastrukturze klienta.
- Uszkodzenia lub zniszczenia, w tym nieczytelność tabliczki znamionowej urządzenia czyniące niemożliwym zidentyfikowanie systemu zabezpieczeń (SN), określenia jego parametrów, właściwości, itp.

WARUNKI REKLAMACJI.

- Zgłoszenie reklamacyjne dla swojej ważności wymaga formy pisemnej – w tym celu konieczne jest wysłanie zgłoszenia z podaniem danych identyfikacyjnych urządzenia oraz opisem stwierdzonych problemów, a następnie przesłanie zgłoszenia na adres serwis@afore.com.pl.
- Uprawnionym do zgłoszenia reklamacji jest Klient oraz Instalator, który dokonał zakupu urządzenia, zapłacił za nie oraz widnieje w bazie klientów Afore Polska.
- Do dwóch dni roboczych od daty przyjęcia zgłoszenia następuje kontakt ze strony serwisu mający na celu przeprowadzenie wywiadu, dokonanie diagnozy zgłaszanego problemu oraz ewentualnego zdalnego rozwiązywania problemu.
- W przypadku problemu, którego zdalne rozwiązanie nie jest możliwe konieczne będzie zdemontowanie, zapakowanie i przygotowanie systemu zabezpieczeń do odbioru przez kuriera - system zabezpieczeń powinien być zapakowany w oryginalne pudełko i zabezpieczony do transportu w sposób analogiczny z pierwotnym. Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu
- Po potwierdzeniu gotowości do odbioru przygotowanego sprzętu Afore Polska umawia kuriera, który odbiera reklamowany system zabezpieczeń.
- Serwis Afore Polska dokonuje diagnozy a następnie naprawy otrzymanego sprzętu w terminie do 5 dni roboczych liczonych od dnia następnego po dniu dostarczenia systemu zabezpieczeń do serwisu.

W przypadku stwierdzenia wad fabrycznych/materiałowych urządzenia naprawa dokonywana jest w ramach gwarancji. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń, spowodowanych czynnikami za które Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności (patrz Wykluczenie odpowiedzialności gwarancyjnej) kosztami naprawy oraz transportu obciążony zostanie Zgłaszający.

- Afore Polska nie ponosi kosztów związanych z demontażem / ponownym montażem systemu zabezpieczeń, oraz jego przygotowaniem do wysyłki.
- Klient zobowiązany jest podczas odbioru systemu zabezpieczeń do sprawdzenia opakowania, a w przypadku stwierdzenia uszkodzeń zewnętrznych wizualne sprawdzenie sprzętu w obecności kuriera, a w razie potrzeby zgłoszenie uszkodzeń i spisanie stosownego protokołu. Afore Polska nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w trakcie transportu.
- W przypadku niedopełnienia zobowiązania naprawy sprzętu w ciągu 5 dni roboczych lub gdy naprawa z ekonomicznego punktu widzenia jest nieuzasadniona Afore Polska zobowiązuje się do dostarczenia analogicznego urządzenia pod względem parametrów, wersji, itp.
- W przypadku trudności w określeniu przyczyn nieprawidłowego działania systemu zabezpieczeń, niestandardowych objawów lub notorycznie powtarzających się mimo sprawdzenia w serwisie wad konieczna może się okazać wizyta serwisu na miejscu instalacji w celu dokonania dodatkowej diagnozy. W przypadku stwierdzenia przyczyny nieleżącej po stronie systemu zabezpieczeń lub błędów w projekcie/wykonaniu instalacji kosztami serwisu (w tym dojazdu) obciążony zostanie zgłaszający.
- Do 5 dniowego czasu na naprawę serwisową nie wlicza się czasu potrzebnego na odesłanie systemu zabezpieczeń.
- Afore Polska nie udziela żadnych rekompensat związanych z bezczynnością systemu fotowoltaicznego w trakcie trwania serwisu.

USŁUGI GWARANCYJNE

- Serwis gwarancyjny obejmuje zdalne wsparcie techniczne realizowane przez serwis Afore Polska pod numerami telefonów podanymi na stronie www.afore.com.pl i serwisowanie sprzętu po przesłaniu go do siedziby Afore Polska.
- W razie awarii i zdiagnozowaniu wady systemu zabezpieczeń serwis Afore Polska dokonuje naprawy - w przypadku wady fabrycznej/materiałowej nie będącej skutkiem czynników stanowiących wyłączenie z gwarancji naprawa dokonywana jest na wyłączny koszt Afore Polska, w przeciwnym wypadku koszt naprawy i transportu ponosi Zgłaszający.

WSPARCIE ZDALNE

Wsparcie zdalne oznacza przekazywanie informacji technicznych i porad związanych ze sprzętem Afore Polska drogą telefoniczną lub przez e-mail.

SERWIS SPRZĘTU

W okresie gwarancji Afore Polska gwarantuje, że zakupiony sprzęt będzie:

- Naprawiany / wymieniany bezpłatnie w przypadku stwierdzenia wad materiałowych, produkcyjnych lub wykonania – z wyłączeniem przypadków określonych w punkcie „Wykluczenie odpowiedzialności gwarancyjnej”.
- Wymieniany bezpłatnie, jeśli jego parametry techniczne okażą się niezgodne z kartą katalogową.
- W przypadku nienaprawienia urządzenia w przeciągu 5 dni roboczych lub stwierdzeniu braku ekonomicznego sensu naprawy, Afore Polska wyśle zamiennik urządzenia na ustalony z klientem adres w ciągu 7 dni roboczych.
- Afore dostarczy zamiennik o takiej samej funkcjonalności (pod względem użyteczności i zgodności), jak wadliwe urządzenie klienta.
- Zamiennik urządzenia dostarczony przez Afore Polska będzie objęty 6 miesięczną gwarancją od daty dostarczenia lub przez pozostały okres gwarancji pierwotnego produktu, w zależności od tego, który z tych okresów jest dłuższy.
- Po potwierdzeniu konieczności wymiany sprzętu Afore Polska zorganizuje wysyłkę wadliwego sprzętu i jego zamiennika w okresie gwarancji.
- Po wymianie/naprawie wadliwego urządzenia, okres gwarancji nie biegnie od nowa, tylko kontynuowany jest dotychczasowy okres gwarancji.
- Strony wyłączają rękojmię oraz dochodzenie roszczeń za utracone korzyści w związku z wadliwością produktu.
- Niniejsza Gwarancja dotyczy wyłącznie podmiotów gospodarczych.