

Procedura Zwrotów I Napraw Gwarancyjnych GE Security Polska

Wersja 4.2.0R – Styczeń 2010

Wprowadzenie

Procedura zwrotów i napraw gwarancyjnych ma zastosowanie dla sprzętu GE Security, zakupionego bezpośrednio od GE Security. Jeśli sprzęt GE Security został nabyty poprzez dystrybutora, wówczas sprzęt należy zwrócić do miejsca zakupu.

Procedura może ulec zmianie.

W przypadku pytań lub niejasności prosimy Państwa o kontakt z właściwym Przedstawicielem Regionalnym lub Działem Obsługi Klienta GE Security Polska:

www.gesecurity.pl

Zwrot wyrobów GE

Zanim dokonają Państwo zwrotu wyrobu, należy w Dziale Obsługi Klienta GE Security Polska uzyskać tzw numer RMA (Return Material Authorization). W celu jego otrzymania, należy przesłać drogą mailową dane o wyrobie tj. numer produktu, data zakupu oraz czytelny opis usterki do Działu Obsługi Klienta GE Security Polska. W odpowiedzi otrzymają Państwo numer RMA, który należy załączyć do odsyłanego wyrobu. Zwroty, które nie będą miały przypisanych numerów RMA zostaną odesłane na koszt nadawcy.

Przed zgłoszeniem wniosku o przyznanie numeru RMA należy upewnić się czy istnieje uaktualnienie oprogramowania (Firmware) do wskazanego produktu dostępne na stronie www.gesecurity.eu. W razie problemów prosimy o kontakt z działem wsparcia technicznego w celu uzyskania pomocy.

GE Security gwarantuje przyjęcie zwrotu wyrobu przez 90 dni od daty zakupu w GE Security Polska.

Zwracane urządzenia:

- nie mogą nosić znamion użytkownika;
- powinny być opakowane w oryginalne opakowania;
- muszą zawierać wszystkie elementy stanowiące wyposażenie dodatkowe oraz załączone instrukcje

W przypadku nie spełnienia powyższych warunków wyrob zostanie odesłany na koszt nadawcy.

Dział napraw dokona technicznej oceny zwróconego wyrobu.

Jeśli zwrócony wyrob będzie zawierał elementy, które nie nadają się do użycia lub naprawy, wówczas skontaktujemy się w celu omówienia rozwiązania lub zwrotu materiałów.

GE Security nie zaakceptuje żadnych dodatkowych kosztów, które wynikną z błędnego, niekompletnego lub nieefektywnego wypełnienia formularza lub braku RMA.

Gwarancja naprawy/wymiany

W okresie gwarancji, GE Security dokonuje naprawy bądź wymiany wyrobu, w zależności od jego rodzaju, na własny koszt. Produkt objęty jest gwarancją od daty wyprodukowania. Czas trwania gwarancji zależy od typu wyrobu – patrz tabela nr 1. Każdy produkt objęty jest dodatkowo 6-cio miesięczną gwarancją, od daty wyprodukowania do daty zakupu. Podczas napraw gwarancyjnych GE Security będzie odpowiedzialne za dostarczenie części zamiennych oraz robociznę. Produkt zostanie zwrócony w standardowy sposób stosowany w GE Security.

Urządzenia niesprawne od nowości

GE Security zapewni nowy produkt nieodpłatnie w przypadku wykrycia uszkodzenia w terminie do 90 dni od daty wystawienia faktury. Do dokonania wymiany urządzenia niezbędne jest dostarczenie kopii oryginału faktury oraz czytelnego opisu usterki. *) W razie wątpliwości prosimy o kontakt z Działem Obsługi Klienta.

Naprawy pogwarancyjne

Naprawy pogwarancyjne są płatne, wykonywane po akceptacji kosztów i terminu przez nabywcę. Dla wszystkich napraw pogwarancyjnych, GE Security zastosuje cenę, która zawiera opłatę za części, robociznę i koszty wysyłki.

Wadliwy wyrob

W przypadku wadliwego towaru, GE Security dostarczy bezpłatnie nowy produkt. Do wymiany wyrobu niezbędna jest kopia oryginalnej faktury. W kwestii powyższego procesu proszę o kontakt z Działem Obsługi Klienta

Opakowanie przesyłki

Po stronie nabywcy leży odpowiednie opakowanie i zabezpieczenie wyrobu przed uszkodzeniem w czasie wysyłki. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy gwarancji w przypadku nie zastosowania się do poniższych wymagań:

- Wszystkie elektroniczne komponenty powinny zostać zapakowane w oryginalne (w przypadku zwrotu wyrobu) lub zamiennie elektrostatyczne i ochronne opakowania
- W celu uniknięcia mechanicznych uszkodzeń wszystkie części muszą być zapakowane w kartony
- Opakowanie zewnętrzne musi być odpowiednie, aby mogło ochronić zawartość przed ryzykiem wynikającym z transportu
- Oryginalnego opakowania nie wolno opisywać ani oklejać

Okres gwarancji

Okres gwarancyjny dla większości sprzętu GE Security znajduje się w Tabeli nr 1. Jeśli na liście brakuje interesujących Państwa pozycji proszę o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

Ograniczenia Gwarancyjne

- A. GE Security zastrzega, że wszelkie produkty są wolne od jakichkolwiek defektów i materiały użyte do ich produkcji pochodzą od producenta. W przypadku produktów pochodzących od GE Security, stosuje się umowę gwarancyjną zawartą w Tabeli nr 1. GE Security nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia, które wynikły z przyczyn niezależnych od GE Security, tj. zużycia materiału, nieprawidłowego użytkowania, zaniedbania, złej instalacji, nieprawidłowego przechowywania, nie przestrzegania terminów serwisu danego produktu. Gwarancji nie podlegają baterie zastosowane do podłączenia innych, niż objętych gwarancją, produktów.
- B. Jeśli rodzaj uszkodzenia produktu nie jest objęty warunkami ograniczonej gwarancji, GE Security zastrzega sobie prawo usunięcia takiej usterki zgodnie z własnym uznaniem, dokonując naprawy uszkodzonej lub zniszczonej części lub umożliwiając wejście w posiadanie koniecznych do naprawy lub wymiany podzespołów. GE Security zastrzega sobie prawo do wymiany produktu objętego gwarancją na nowy lub na ponownie wytworzony. GE Security nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty (włączając w to koszty robocizny) związane z wymontowaniem, odinstalowaniem lub ponownym zamontowaniem i zainstalowaniem produktu przez oryginalnego nabywcę lub jakiegokolwiek pośrednika działającego w jego imieniu. Naprawione lub wymienione produkty są objęte gwarancją, zgodnie z warunkami ograniczonej gwarancji, na czas pozostały do zakończenia oryginalnej gwarancji lub przez 12 miesięcy, przy czym obowiązuje dłuższy z tych okresów. Aby zrealizować roszczenie z tytułu gwarancji, nabywca powinien skontaktować się z działem obsługi klienta i otrzymać autoryzację umożliwiającą zwrot produktu.

- C. Poprzedzające punkty tego dokumentu gwarancyjnego zawierają wyczerpującą listę możliwych dla klienta opcji w przypadku wystąpienia defektu, awarii, nieprawidłowego funkcjonowania lub braku funkcjonowania produktu, niezależnie od tytułu złożenia roszczenia gwarancyjnego.

Po wygaśnięciu gwarancji wszelka odpowiedzialność GE Security ulega zakończeniu, a strona kupująca ma jeszcze 30 dni po dniu wygaśnięcia gwarancji, aby pisemnie poinformować GE Security o wszelkich defektach, awariach, nieprawidłowym funkcjonowaniu lub braku funkcjonowania, które miały miejsce w okresie trwania gwarancji.

W żadnym wypadku GE Security nie bierze odpowiedzialności za przypadkowe, pośrednie bądź celowe zniszczenia produktów powstałe po stronie klienta.

W zakresie zgodnym z prawem powyższa gwarancja jest wyłącznym dokumentem gwarancyjnym i przekreśla wcześniejsze ustne, pisemne czy zasugerowane przez przedstawicieli handlowych zobowiązania gwarancyjne GE Security.

Tabela nr 1

	Produkty	Gwarancja
Kontrola Dostępu	Urządzenia Karty Oprogramowanie	2 lata 2 lata 2 lata
Wykrywanie włamania i napadu	Czujniki przewodowe Czujniki bezprzewodowe Panele sterujące Oprogramowanie Akcesoria (syreny, baterie itd.)	5 lat 2 lata 2 lata 2 lata 2 lata 2 lata
Wykrywanie pożaru	Czujniki przewodowe Czujniki bezprzewodowe Centrala SAP Czujniki liniowe Oprogramowanie Akcesoria	2 lata 2 lata 2 lata 2 lata 2 lata 2 lata
Telewizja dozorowa	Kamery Rejestratory cyfrowe Multipleksery Monitory LCD I CRT Akcesoria	3 lata 3 lata 3 lata 2 lata 2 lata
Osprzęt Światłowodowy	Urządzenia i karty światłowodowe	5 lat
Systemy kluczy	Produkty AccesPoint Produkty Automotive Produkty Traccess	2 lata 2 lata 2 lata

VisioWave	Urządzenia Visiowave Oprogramowanie	1 rok 3 miesiące
-----------	--	---------------------