



# OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI PREVAC SP. Z O. O.

Niniejszy dokument (zwany dalej OWG) określa ogólne warunki gwarancji na produkty firmy PREVAC sp. z o.o. (zwanej dalej PREVAC) stanowiąc integralną część ofert, umów czy potwierżeń zamówienia i obowiązują obydwie Strony, o ile Strony nie uzgodnią pisemnie wyrażnie odmiennych postanowień.

## 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejsze OWG mają zastosowanie do wszystkich umów sprzedaży zawieranych przez PREVAC, jako sprzedawcę.
- 1.2. Definicje użyte w dalszej części niniejszych OWG określają:  
**PREVAC** – PREVAC sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Raciborskiej 61, w Rogowie (44-362), Polska, numer wpisu w KRS 0000130401; NIP 647-17-82-175;  
**Kupujący** – kontrahent krajowy lub zagraniczny, który nabył towar;  
**Użytkownik** – podmiot korzystający z towaru;  
**Strony** – PREVAC i Kupujący;  
**Produkt** - produkty, towary i usługi stanowiące przedmiot statutowej działalności gospodarczej PREVAC sp. z o.o. z siedzibą w Rogowie i w powyższym zakresie objęte gwarancją;  
**OWG** – niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji PREVAC sp. z o.o. z siedzibą w Rogowie;
- 1.3. Niniejsze OWG są kompletnym i jedynym uregulowaniem umownym wiążącym Strony w zakresie realizacji roszczeń gwarancyjnych. Tym samym, Strony wyłączają stosowanie jakichkolwiek innych postanowień umownych. Wszelkie inne uregulowania stosowane przez Kupującego nie mają zastosowania.
- 1.4. Postanowienia niniejszych OWG mogą być zmienione jedynie przez PREVAC z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 1.5. Strony wyłączają zastosowanie wzorców umów Kupującego, a w szczególności ogólnych warunków gwarancji, wzory umów i regulaminów.
- 1.6. Bezpośrednie roszczenia gwarancyjne w stosunku do PREVAC mogą składać Kupujący, którzy nabyli produkt/towar/ inne usługi od PREVAC. W pozostałych przypadkach roszczenia gwarancyjne należy zgłaszać w miejscu zakupu produktów.
- 1.7. Zgodnie z niniejszymi OWG PREVAC udziela Kupującemu gwarancji na wszystkie sprzedawane przez siebie Produkty oraz zapewnia ich sprawne działanie pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem i warunkami eksploatacji określonymi w dokumentacji.

## 2. Okres gwarancji

- 2.1. PREVAC udziela gwarancji na Produkty na okres 12 miesięcy, chyba że w umowie, potwierdzeniu zamówienia lub dokumencie gwarancyjnym określono inaczej.
- 2.2. Bieg okresu gwarancji rozpoczyna się wraz z datą wydania towaru z magazynu.

## 3. Zakres gwarancji

- 3.1. Odpowiedzialność PREVAC z tytułu gwarancji jakości obejmuje jedynie wady fizyczne, które zostaną ujawnione w okresie gwarancji i powstały z przyczyn tkwiących w produkcie lub wynikających z wad materiałowych.
- 3.2. Gwarancją nie są objęte:
  - 3.2.1. Uszkodzenia na skutek niewłaściwego, niezgodnego z instrukcją obsługi, użytkowania i przechowywania produktu;
  - 3.2.2. uszkodzenia mechaniczne i wywołane nimi wady, uszkodzenia transportowe oraz awarie spowodowane przez czynniki zewnętrzne takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, korozja, wyładowania atmosferyczne, pożar, nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwa wentylacja, działanie czynników chemicznych, działania silnych pól magnetycznych lub elektromagnetycznych a także innych będących poza kontrolą (niezależnych od) PREVAC;
- 3.2.3. okresowe kontrole, konserwacja i naprawa lub wymiana części z powodu zgodnego z przeznaczeniem zużycia eksploatacyjnego produktu;
- 3.2.4. części podlegających normalnemu zużyciu oraz części i materiałów eksploatacyjnych, takich jak oleje, uszczelki, filtry, katody, itp.
- 3.2.5. usterek powstałych w wyniku wykorzystywania produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem, nieprawidłowego montażu, wszelkich prac lub modyfikacji dokonywanych na Produkcie przez Kupującego lub na jego zlecenie, bez pisemnej zgody PREVAC.
- 3.2.6. uszkodzenia lub wadliwe działania wynikające ze stosowania nieoryginalnych lub regenerowanych materiałów eksploatacyjnych;
- 3.2.7. śladów powstających w czasie eksploatacji, takich jak zarysowania, zabrudzenia, wytarcia,
- 3.2.8. problemów, wadliwego lub niepełnego/częściowego działania urządzeń, spowodowanych konfliktem lub niezgodnością pomiędzy zainstalowanymi aplikacjami a środowiskiem pracy oraz wpływem wirusów komputerowych,
- 3.2.9. problemów kompatybilności produktów z urządzeniami i oprogramowania firm trzecich.

## 4. Zgłoszenie reklamacji

- 4.1. Kupujący zobowiązany jest do niezwłocznego zgłoszenia reklamacji, nie później jednak niż w terminie 7 dni od daty stwierdzenia wady. Sprzęt powinien być wyłączony z użytkowania po stwierdzeniu wady. Użytkownik Produktu nie jest uprawniony do korzystania z produktu bez zgody PREVAC.

- 4.2. Zgłoszenia reklamacyjne należy dokonać na piśmie, drogą elektroniczną (e-mail) bądź faksem.
- 4.3. W odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne PREVAC zobowiązuje się do podania numeru zgłoszenia serwisowego, którym Klient zobowiązany jest posługiwać się w korespondencji i dokumentach związanych z realizacją zgłoszenia. Numerem zgłoszenia muszą być opatrywane wszelkie przesyłki związane z obsługą zgłoszenia.
- 4.4. Warunkiem realizacji prac wchodzących w zakres obsługi gwarancyjnej, w tym przyjęcia towaru do serwisu, jest:
  - 4.4.1. złożenie wypełnionej, podpisanej i opieczętowanej Deklaracji Skażenia, której wzór jest dostępny w siedzibie PREVAC oraz na stronie internetowej [www.prevac.pl](http://www.prevac.pl);
  - 4.4.2. Posługiwanie się w korespondencji i wysyłkach numerem zgłoszenia serwisowego.
  - 4.4.3. Okazanie oryginału faktury lub paragonu zakupu reklamowanego produktu.
- 4.5. Brak złożenia wypełnionej i podpisanej Deklaracji Skażenia może skutkować zwrotem Produktu na koszt i ryzyko Kupującego bez rozpatrzenia sprawy.
- 4.6. W przypadku konieczności dekontaminacji reklamowanego Produktu koszty zostaną przeniesione na Kupującego.
- 4.7. Brak numeru zgłoszenia serwisowego może skutkować nieuwzględnieniem roszczenia gwarancyjnego i traktowaniem naprawy jako płatnej.

## 5. Czas reakcji serwisu i realizacja zgłoszeń reklamacyjnych

- 5.1. Czas reakcji serwisu, polegający na oszacowaniu czasu, miejsca i sposobu realizacji roszczenia gwarancyjnego wynosi maksymalnie 7 dni roboczych, licząc od daty łącznego spełnienia wszystkich wymagań określonych w pkt. 4 niniejszych OWG (wraz z podpunktami).
- 5.2. PREVAC decyduje o zasadności zgłoszenia gwarancyjnego oraz o wyborze sposobu realizacji uznanych roszczeń gwarancyjnych, w szczególności o naprawie lub wymianie wadliwego produktu.
- 5.3. PREVAC decyduje o miejscu realizacji zgłoszeń reklamacyjnych.
- 5.3.1. W przypadku realizacji zgłoszeń reklamacyjnych w serwisie PREVAC Kupujący zobowiązany jest dostarczyć wadliwy Produkt zgodnie z regułami INCOTERMS 2010 określonymi w potwierdzeniu Zamówienia, na podstawie którego realizowana była sprzedaż.
- 5.3.2. W przypadku gdy PREVAC zobowiąże się do usunięcia wady w miejscu użytkowania Produktu Kupujący zobowiązany jest do pisemnego wskazania dokładnego adresu i wszelkich danych niezbędnych do realizacji zgłoszenia. Kupujący zobowiązany jest, w szczególności, do przekazania pisemnie (fax, e-mail) PREVAC wszelkich informacji dotyczących stosowanych standardów w zakresie bhp i ochrony środowiska w miejscu prowadzenia prac (użytkowania Produktu). Kupujący zobowiązany jest do umożliwienia PREVAC rozpoczęcia prac z uwzględnieniem ustalonego planu.
- 5.4. W przypadku odrzucenia reklamacji Produkt zostanie zwrócony na koszt i ryzyko Kupującego lub naprawiony odpłatnie na podstawie pisemnego zlecenia naprawy. Naprawy odpłatne realizowane są zgodnie z Ogólnymi Warunkami Handlowymi dot. Napraw Urządzeń w Serwisie PREVAC sp. z o.o. z siedzibą w Rogowie [dokument dostępny w siedzibie PREVAC oraz na stronie internetowej [www.prevac.pl](http://www.prevac.pl)].
- 5.5. W przypadku odrzucenia reklamacji PREVAC zastrzega sobie prawo do obciążenia Kupującego kosztami manipulacyjnymi związanymi z przeprowadzeniem ekspertyzy i transportem.
- 5.6. Standardowy termin realizacji roszczenia wynosi 30 dni od daty poinformowania Kupującego o sposobie jego realizacji.
- 5.7. Termin realizacji zgłoszenia reklamacyjnego może ulec wydużeniu w przypadku konieczności wykonania dekontaminacji, odesłania urządzenia lub jego podzespołów do producenta lub konieczności sprowadzenia części zamiennych z zagranicy. W przypadku wystąpienia powyższych okoliczności, PREVAC określi na piśmie (fax lub e-mail) niezwłocznie po otrzymaniu niezbędnych danych planowany termin realizacji zgłoszenia reklamacyjnego.
- 5.8. PREVAC zobowiązany jest dostarczyć produkt Kupującemu po realizacji uznanej roszczenia gwarancyjnego do miejsca i na koszt z regułami INCOTERMS 2010 określonymi w potwierdzeniu Zamówienia, na podstawie którego realizowana była sprzedaż. Kupujący zobowiązany jest do pisemnego wskazania dokładnego adresu i wszelkich danych niezbędnych do dostarczenia przesyłki.
- 5.9. Naprawy gwarancyjne wykonywane są w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00 czasu lokalnego miejsca realizacji roszczenia.
- 5.10. Okres gwarancji zostaje przedłużony o czas naprawy w serwisie PREVAC. Okres dekontaminacji nie będzie wliczony w czas naprawy.
- 5.11. Gwarancja na Produkt lub podzespół, który został wymieniony ulega przedłużeniu o czas naprawy w serwisie PREVAC. Okres dekontaminacji nie będzie wliczony w czas naprawy.
- 5.12. Wymienione wadliwe Produkty lub podzespoły przechodzą na własność PREVAC.
- 5.13. W uzasadnionych przypadkach PREVAC dopuszcza możliwość ustalenia innego terminu lub sposobu rekompensaty roszczeń Kupującego z tytułu gwarancji. Ustalenie innego terminu lub sposobu



# OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI PREVAC SP. Z O. O.

rekompensaty musi nastąpić w formie pisemnej, potwierdzonej przez PREVAC.

- 5.14. W przypadkach spornych potwierdzeniem zrealizowania czynności wchodzących w zakres obsługi gwarancyjnej jest Protokół Serwisowy wystawiany przez PREVAC.
- 5.15. PREVAC nie ponosi żadnej odpowiedzialności z tytułu jakiegokolwiek utraty zysków, utraty kontaktów, wzrostu kosztów, utraty przychodów, utraty możliwości używania, utraty danych lub z tytułu jakiegokolwiek szkody ewentualnej lub pośredniej zaistniałych u Kupującego.
- 5.16. W przypadku naprawy Produktu czas trwania gwarancji ulega przedłużeniu o ten okres niesprawności Produktu. W przypadku wymiany produktu na nowy, produkt ten jest objęty nową gwarancją w wymiarze liczonym od momentu dostarczenia Produktu.

## 6. Siła wyższa

- 6.1. PREVAC nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie roszczeń gwarancyjnych na skutek działania siły wyższej, przez którą rozumieć należy zdarzenie nagłe i nieprzewidywalne będące poza kontrolą Stron a uniemożliwiające realizację czynności wchodzących w zakres obsługi gwarancyjnej. Zdarzenia takie mogą obejmować w szczególności: katastrofy naturalne, wojny, rewolucje, akty terrorystyczne, epidemie, ogłoszone strajki generalne w odnośnych sektorach gospodarki, blokady dróg, nałożone embarga, oficjalne decyzje organów władzy i administracji publicznej.
- 6.2. W związku z zaistnieniem siły wyższej terminy realizacji czynności wchodzących w zakres obsługi gwarancyjnej wydłużają się o czas trwania siły wyższej i okres niezbędny do podjęcia na nowo prac zawieszonych z powodu wystąpienia okoliczności siły wyższej.

## 7. Poufność informacji

- 7.1. Jakiegokolwiek informacje określone przez PREVAC jako poufne, przez które rozumie się informacje techniczne, handlowe, finansowe, kosztowe, przekazane Kupującemu nie mogą być przekazywane bez pisemnej zgody PREVAC osobom trzecim, publikowane ani ujawnione w jakikolwiek inny sposób.
- 7.2. Tylko w przypadku otrzymania pisemnej zgody PREVAC Kupujący ma prawo udostępnienia sprecyzowanych informacji swoim podwykonawcom, przedstawicielom lub innym osobom oraz podmiotom. Kupujący zastrzeże wówczas poufność informacji zobowiązując podmiot, któremu zostaną przekazane informacje do zachowania ich w poufności i należytego zabezpieczenia informacji. Zastrzeżenie powinno być złożone w formie pisemnej.
- 7.3. Wszelkie opracowania, plany i dokumenty, które Kupujący otrzymał w związku z obsługą gwarancyjną mają charakter poufny. Kupujący

może z nich korzystać tylko na własne potrzeby, nie może ich udostępniać osobom trzecim oraz jest zobowiązany zabezpieczyć je przed dostępem osób trzecich.

- 7.4. Zobowiązanie do zachowania informacji w tajemnicy pozostaje w mocy bezterminowo po zrealizowaniu zamówienia i może zostać uchylone tylko za pisemną zgodą PREVAC, pod rygorem nieważności.
- 7.5. Informacje ogólnie dostępne, uzyskane w sposób zgodny z prawem od osób trzecich oraz informacje opracowane samodzielnie nie są objęte obowiązkiem poufności.

## 8. Postanowienia końcowe

- 8.1. Zgłoszenia gwarancyjne będą interpretowane i wykonywane zgodnie z prawem Rzeczypospolitej Polskiej.
- 8.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWG mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
- 8.3. Wszelkie spory lub roszczenia wynikłe w trakcie realizacji zgłoszenia gwarancyjnego, których nie udało się rozstrzygnąć polubownie będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby PREVAC.
- 8.4. Uprawnienia Kupującego z tytułu rękojmi zostają ograniczone do naprawy bądź wymiany przedmiotu gwarancji. Istnieje możliwość zawarcia odpłatnej umowy serwisowej rozszerzającej świadczenia gwarancyjne. Wycena i zakres świadczeń zostaną przedstawione na pisemne zapytanie Kupującego.
- 8.5. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Kupującego do wstrzymania zapłaty ceny za realizowaną umowę czy zamówienie bądź za ich część odpowiednio do wymogów zawartych umów czy realizowanych zamówień.
- 8.6. Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszych OWG okazałyby się nieważne lub nieskuteczne nie będzie to miało wpływu na ważność i skuteczność pozostałych postanowień. W takim przypadku Strony zobowiązują się przyjąć takie postanowienia, które odzwierciedlać będą uprzednie postanowienia w sposób skuteczny.
- 8.7. O ile indywidualna umowa nie stanowi inaczej, wiążące są niniejsze OWG.
- 8.8. PREVAC zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian niniejszych OWG bez konieczności powiadomiania stron.
- 8.9. Mając na uwadze komunikację międzynarodową niniejsze OWG sporządzono w dwóch językach – polskim i angielskim, przy czym dokumentem właściwym w razie rozbieżności językowych lub do rozstrzygania kwestii spornych jest wyłącznie wersja w języku polskim.
- 8.10. Niniejsze OWG zostały wdrożone z dniem 01.07.2016