

Warunki Gwarancji Produktów Fine Dine Europe Sp. z o.o.

Niniejsze Warunki Gwarancji Produktów (dalej „Warunki Gwarancji”) określają warunki obowiązywania i wykonywania gwarancji na Produkty **Fine Dine Europe Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Aleje Jerozolimskie 200/2/0, sprzedawane nabywcom (zwanymi dalej „Kupującymi”), w Polsce, przez Dystrybutorów Produktów Fine Dine Europe Sp. z o.o. (zwanymi dalej „Dystrybutorami”). Fine Dine Europe Sp. z o.o. w dalszej części Warunków Gwarancji Produktów, nazywana jest „Gwarantem”, a produkty sprzedawane Kupującym przez Dystrybutorów „Produktami”.

1. Gwarant udziela każdemu Dystrybutorowi 12 – miesięcznej gwarancji jakości na Produkty (poza Produktami z katalogu dla których gwarancja obejmuje inny okres) zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszej gwarancji. Termin gwarancji biegnie od dnia, w którym Produkt został wydany Dystrybutorowi (za dzień wydania Produktu Dystrybutorowi uważa się dzień wystawienia faktury sprzedaży przez Gwaranta). Gwarant udziela klientom sklepu internetowego 24 - miesięcznej gwarancji.

2. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym Produkcie. Gwarancją nie są objęte Produkty z uszkodzeniami mechanicznymi, termicznymi, chemicznymi, elektrycznymi lub innymi nie powstałymi z winy Gwaranta. W szczególności, wyłączenie odpowiedzialności z tytułu gwarancji dotyczy uszkodzeń:

- a. powstałych podczas transportu i przeladunku,
- b. spowodowanych niewłaściwym podłączeniem, użytkowaniem, lub przechowywaniem Produktu,
- c. powstałych na skutek stosowania Produktu niezgodnie z instrukcją obsługi, przeznaczeniem lub przepisami bezpieczeństwa,
- d. spowodowanych dokonaniem napraw, przeróbek, zmian lub dostrojeń lub innym działaniem przez osoby trzecie,
- e. powstałych na skutek normalnego zużycia eksploatacyjnego części (uszczelki, wężyków, powierzchni desek polietylenowych, płyt szamotowych, ostrzonych części noży, klosze, żarówki itd.).

3. Z dniem 01.10.2019 wprowadzono nowe zasady związane z warunkami gwarancji dla dystrybutorów posiadających w swoich siedzibach przestrzeń wystawienniczą. Zmiany te mają na celu ostateczne doprecyzowanie okresu ochrony gwarancyjnej dla urządzeń ekspozycyjnych na tzw. „wystawkach”. Na wszystkie towary z oferty Fine Dine Europe, ekspozycyjne na warunkach i w sposób wskazany w zdaniach poprzednich, zakupione przez Dystrybutorów od Gwaranta po dniu 1 października 2019 r. obowiązywał będzie maksymalny, nieodwołalny i nie podlegający negocjacji okres 6-miesięcznej dodatkowej ochrony gwarancyjnej. Dotyczyć będzie to tylko i wyłącznie dystrybutorów posiadających ekspozycję naszych towarów. Po upływie powyższego okresu w stosunku do ekspozycyjnych towarów zaczną obowiązywać ogólne warunki gwarancji, w tym 12-miesięczny okres gwarancyjny, ustalone przez Gwaranta w niniejszym regulaminie.

4. a. Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji w przypadku, gdy nie zgłosi wad niezwłocznie po ich wykryciu, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia ich wykrycia oraz 14 dni od dnia dostawy.

b. W przypadku wystąpienia wady obowiązkiem Kupującego jest pisemne zgłoszenie reklamacji Dystrybutorowi, który, po zbadaniu zasadności reklamacji, niezwłocznie zarejestruje zgłoszenie reklamacyjne na Platformie Serwisowej Gwaranta.

c. Gwarant na własny koszt naprawi lub, w przypadkach określonych w pkt 12 a i b, wymieni wadliwy Produkt na nowy, poprzez Serwis Dystrybutora lub poprzez Serwis zorganizowany bezpośrednio przez Gwaranta, w zależności od rodzaju wadliwego Produktu i charakteru wady.

d. W przypadku nie zgłoszenia reklamacji w czasie i w sposób określony w pkt 4 a i b, Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji i może wykonać u Gwaranta tylko odpłatną naprawę urządzenia.

5. Uprawnienia z tytułu niniejszej gwarancji Kupujący wykonuje poprzez Serwis Dystrybutora, chyba że z okoliczności wynika, że w odniesieniu do konkretnego Produktu czy wady, bardziej zasadne będzie usunięcie wady Produktu w miejscu, w którym Produkt znajdował się w chwili ujawnienia się wady.

6. Kupujący jest zobowiązany dostarczyć Produkt do Dystrybutora:

a. w odpowiednim opakowaniu, zapewniającym ochronę przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Produktu podczas transportu;

b. w stanie kompletnym, nienaruszonym tj. wraz ze wszystkimi elementami Produktu otrzymanymi pierwotnie przy jego zakupie oraz wraz z oryginalną dokumentacją produktu;

c. w stanie umożliwiającym wykonanie naprawy, tj. w szczególności bez jakichkolwiek zabrudzeń.

Wszelkie skutki niewykonania bądź wadliwego wykonania obowiązków, o których mowa w pkt 6.a, 6.b i 6.c, a w szczególności zniszczenie lub uszkodzenie Produktu obciążają wyłącznie Kupującego i w przypadku ich niedotrzymania wyłączają uprawnienia Kupującego wynikające z gwarancji.

7. Do wykonania uprawnień z gwarancji niezbędne jest okazanie oryginału dokumentu zakupu, w przypadku paragonu, lub kserokopii, w przypadku faktury.

8. W przypadku kiedy Dystrybutor dokonuje naprawy w Serwisie Dystrybutora – w okresie gwarancji - Gwarant ponosi koszty części zamiennych oraz ich przesyłek na następujących zasadach:

a. części zamienne wysyłane są łącznie z fakturą sprzedaży z 14 – dniowym terminem płatności,

b. faktura korygująca na zakupione/wymienione części zostanie wystawiona po zwrotnym przesłaniu przez Dystrybutora do siedziby Gwaranta: I. zepsutych części zamiennych, II. dokumentacji serwisowej z przeprowadzonej naprawy gwarancyjnej.

c. Wszelkie czynności serwisowe i zwrot zużytych części zamiennych do Gwaranta musi nastąpić w czasie trwania 14 – dniowego terminu do zapłaty, liczonego od momentu wystawienia faktury VAT na części zamienne. W przypadku przekroczenia tego terminu koszt określony na fakturze VAT pokrywa Dystrybutor, a Gwarant nie ma obowiązku wystawienia faktury korygującej.

9. W przypadku, kiedy naprawa gwarancyjna dokonywana jest poprzez serwis organizowany przez Gwaranta, obowiązek odbioru Produktu ciąży na Gwarancie.

Do Produktu musi być dołączone pełne zgłoszenie reklamacyjne – w przypadku jego braku, produkt będzie odsyłany na koszt Dystrybutora. W pozostałych przypadkach, po dokonaniu naprawy, Produkt odsyłany jest na koszt Gwaranta.

W przypadku przyjęcia przez Dystrybutora bezzasadnej reklamacji, Dystrybutor poniesie wszelkie koszty związane z realizacją bezzasadnego zgłoszenia reklamacyjnego.

10. Wady Produktu, o jakich mowa w pkt 3 zd. 1 Warunków Gwarancji, ujawnione w okresie gwarancji, Gwarant zobowiązuje się usunąć przez Serwis Dystrybutora lub Serwis zorganizowany przez Gwaranta w terminie 14 dni roboczych tj. dni, w których w/w Serwisy świadczą usługi, liczonych od dnia uznania zasadności reklamacji. Termin ten może ulec zmianie w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych.

W przypadku, gdy naprawa, wykonywana w Serwisie Dystrybutora, wymaga wykorzystania części zamiennych, Gwarant zobowiązuje się dostarczyć Dystrybutorowi części zamienne w terminie 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Dystrybutora zapotrzebowania na części zamienne. W przypadku, gdy wystąpi potrzeba sprowadzenia części zamiennych, termin ich dostarczenia, określony w zdaniu poprzednim może ulec zmianie, na czas określony przez Gwaranta.

11. Za naprawę gwarancyjną uważa się tylko i wyłącznie naprawę wadliwego Produktu dokonaną w okresie, o którym mowa w pkt. 1 i na warunkach określonych w niniejszej gwarancji. W szczególności nie stanowią napraw gwarancyjnych konserwacje, okresowe przeglądy, regulacje, sprawdzenia działania oraz czyszczenie Produktu.

12. Kupującemu przysługuje prawo wymiany Produktu na nowy wyłącznie w sytuacji, gdy:

a. po uprzednim zgłoszeniu i przesłaniu Produktu do Serwisu Dystrybutora – Serwis stwierdzi na piśmie, że usunięcie wady jest niemożliwe;

b. w okresie gwarancji cztery razy wystąpi usterka tego samego elementu Produktu. W przypadkach opisanych w pkt 12.a i 12.b Gwarant bezpośrednio lub poprzez Serwis Dystrybutora dokona wymiany Produktu w terminie uzgodnionym z Kupującym, nie dłuższym niż 14 dni od daty pisemnego potwierdzenia wystąpienia nieusuwalnej wady (w przypadku opisanym w pkt 12.a) lub od daty dostarczenia Produktu do Serwisu Dystrybutora (w przypadku opisanym w pkt 12.b).

13. Wymiana Produktu na nowy przedłuża gwarancję o kolejne 12 miesięcy.

a. wymiana samych części w produkcie w okresie gwarancji nie przedłuża gwarancji na daną część o kolejne 12 miesięcy.

14. Jeżeli naprawa Produktu lub jego wymiana na nowy, zgodnie z pkt. 12, jest niemożliwa, Kupującemu przysługuje prawo do żądania zwrotu zapłaconej kwoty, zgodnie z dowodem zakupu.

15. Wszelkie wadliwe Produkty lub części, które wymieniono stają się własnością Gwaranta, z chwilą dokonania wymiany. W przypadku realizowania usługi serwisowej, zarówno gwarancyjnej jak i pogwarancyjnej należy:

- Wykonać zgłoszenie serwisowe na platformie <https://serwis2.hendi.pl/portal/>
- Biuro serwisu wygeneruje etykietę transportową celem przywiezienia transportu towaru do działu serwisu
- Fine Dine Europe Sp. z o.o. nie odpowiada za wszelkie uszkodzenia towaru oraz możliwość jego zaginięcia w przypadku jeśli towar nadawany jest w inny sposób niż na zlecenie pracownika działu serwisu
- Fine Dine Europe Sp. Z o.o. nie odpowiada za wszelkie uszkodzenia towar oraz możliwość jego zaginięcia w przypadku jeśli towar nadawany jest w inny sposób niż na zlecenie pracownika działu serwisu.

16. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne dostarczone Dystrybutorowi z niezachowaniem procedur i terminów, określonych w niniejszych Warunkach Gwarancji, powodują utratę praw z tytułu gwarancji i nie będą rozpatrywane.

17. Niezależnie od przyczyny wady, Gwarant nie ponosi w żadnym razie odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty handlowe, utracone zyski ani inne straty pośrednie lub wtórne, będące konsekwencją wady, a poniesione przez Dystrybutora lub Kupującego.

18. Gwarant ma prawo do jednostronnej zmiany niniejszych Warunków Gwarancji. Zmiana regulaminu może nastąpić także poprzez umieszczenie na stronie internetowej Fine Dine Europe Sp. z o.o. nowej wersji Warunków Gwarancji lub zmian do Warunków Gwarancji. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich umieszczenia na stronie internetowej Fine Dine Europe Sp. z o.o.

19. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Gwarancji, w zakresie wzajemnych obowiązków Gwaranta i Dystrybutora, zastosowanie znajdują zapisy umowy o współpracy handlowej, łączącej Gwaranta z Dystrybutorem oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

20. Gwarancja na sprzedany Produkt nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego, wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U.02.141.1176 z późn. zm.), dotyczących niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

21. W przypadku jeśli uszkodzenie sprzętu nastąpiło z winy klienta lub urządzenie nie będzie przygotowane do naprawy w umówionym terminie podjazdu serwis reklamacyjny naliczy opłatę za bezzasadny podjazd lub obciąży klienta kosztem naprawy pogwarancyjnej urządzenia. Tabela opłat i kosztów usług serwisowych znajduje się na stronie hendi.pl w zakładce serwis. Płatności należy w takiej sytuacji dokonać bezpośrednio u serwisanta – płatność kartą.

22. W przypadku reklamacji po okresie gwarancji jest wystawiana faktura, którą należy opłacić w terminie do 2 tygodni. W przypadku nie opłacenia faktury i w z związku z tym, niemożności odesłania sprzętu przez Gwaranta będzie naliczana opłata za magazynowanie.