

## **Warunki sprzedaży, gwarancji i obsługi serwisowej PL**

### **I. Oferty handlowe**

Firma Elproma Elektronika Sp. z o.o. udziela ofert handlowych na kierowane zapytania ofertowe z zachowaniem poniższych zasad:

- 1.1 Zapytania ofertowe mogą być kierowane do Elpromy w dowolnej formie pisemnej lub słownej
- 1.2 Oferty handlowe są odpowiedzią na powyższe zapytanie i kierowane są wyłącznie w formie pisemnej: e-mail, fax, pismo, list itd.
- 1.3 Oferta może określać ceny towarów i usług w walucie obcej. W przypadku takim rozliczenie następuje PLN w dniu wystawienia faktury VAT i wg. kursu sprzedaży banku PeKaO S.A.
- 1.4 O ile nie zaznaczono na ofercie inaczej, to czas ważności oferty wynosi 30 dni. Po tym terminie oferta i zawarte na niej informacje tracą ważność.
- 1.5 Jeżeli nie zaznaczono inaczej to czas dostawy towarów i usług liczony jest w tygodniach roku.
- 1.6 Oferta nie wymaga autoryzacji (podpisu) osoby reprezentującej firmę Elproma, ale musi być wysłana z jej siedziby lub adresu e-mail jednoznacznie wskazanego domeną ***elproma.com.pl***

### **II. Zamówienia**

Firma Elproma Elektronika Sp. z o.o. akceptuje zamówienia na swoje towary i usługi spełniające ogólne wymogi i zasady kierowania zamówień obowiązujące na terenie Polski i krajów Unii Europejskiej:

Akceptujemy wyłącznie zamówienia w formie pisemnej:

- 1.1 Nadesłane drogą elektroniczną (e-mail) do działu handlowego
- 1.2 Faksem (+48227517681)
- 1.3 Poczta
- 1.4 Osobiście z zachowaniem formy pisemnej.

Zamówienia składane słownie osobiście lub drogą telefoniczną nie są akceptowane pod rygorem nieważności przeprowadzanej transakcji.

W przypadku zamówień realizowanych na specjalne życzenie klienta, lub zamówień o wartości większej niż 5 tyś. PLN pobierany jest zadek w wysokości w ustalonej indywidualnie dla transakcji i może on stanowić wysokość 100% łącznej wartości składanego zamówienia. Wpłacając zadek, klient otrzymuje pokwitowanie w formie faktury. Czas dostawy jest liczony wtenczas od początku najbliższego tygodnia (tzn. od poniedziałku) od daty wpływu/wpłaty zaliczki.

### **III. Sprzedaż**

Firma Elproma Elektronika Sp. z o.o. prowadzi wyłącznie sprzedaż opartą o dokumenty - faktury VAT. Ceny wyrażone w ofertach w walutach obcych są przeliczane wg. kursu sprzedaży banku PeKaO S.A. w dniu wystawienia faktury VAT. Do cen dodawany jest podatek VAT w wysokości 23%. Faktury wystawiane są na specjalnym papierze firmowym zawierającym obowiązujące prawem dane sprzedawcy i nie wymagają podpisu ani pieczęci firmy Elproma.

### **IV. Gwarancja i rękojmia**

Firma Elproma udziela na zakupione produkty **Limitowanej Gwarancji na okres 12 miesięcy** liczonej od daty zakupu. Daje to prawo do **bezpłatnej obsługi serwisowej** w czasie okresu trwania gwarancji określonej niniejszą kartą ważą tylko wraz kopią dowodu zakupu. Poniższe prawa i zobowiązania są umową zawartą między Elpromą a klientem wchodzącą w życie z chwilą zakupu towarów.

## Warunki gwarancji:

1. Produkt może być wymieniony na produkt pełnosprawny jeżeli Elproma Elektronika dokona 3 napraw, a produkt nadal będzie wykazywał wady uniemożliwiające użytkownika go zgodnie z przeznaczeniem.
2. Może być wymieniony na produkt pełnosprawny jeżeli Serwis Elproma Elektronika uzna usunięcie wady za niemożliwe.
3. Po wymianie produktu zachowuje on prawo do bezpłatnej naprawy lub wymiany serwisowej, w czasie będącym kontynuacją pierwotnego okresu liczonego od daty zakupu.
4. Wybór sposobu załatwiania reklamacji sytuacji opisanych w p. 1,2,3 należy do firmy Elproma Elektronika.
5. W przypadku wykrycia wady należy skontaktować się z serwisem Elpromy tel.(22) 751-76-80 celem zgłoszenia usterki i otrzymania **ewidencyjnego numeru zwrotnego** (#RMA) upoważniającego do bezpośredniej wysyłkowej obsługi serwisowej.
6. Reklamowane produkty (po uprzednim uzyskaniu #RMA - zwrotnego numeru ewidencyjnego Elpromy) są dostarczane do siedziby Elproma Elektronika ul. Szymanowskiego 13, Łomianki 05-092 tel.(22) 751-76-80 fax.(22)751-76-81 na własny koszt i ryzyko. Przesyłka powinna zawierać dopisany numer **#RMA** umiejscowiony w widocznym miejscu (gdzie 'xxxxx' oznacza ewidencyjny numer uzyskany procedurą opisaną w p.5). Przesyłki nie zawierające #RMA (ewidencyjnego numeru zwrotnego) wpisanego na liście przewozowym nie będą przyjmowane i będą odsyłane zwrótnie na koszt nadawcy.
7. Przed przesłaniem produktu klient jest zobowiązany dokładnie sprawdzić produkt i opisać uszkodzenie. Do wysyłki należy dołączyć kopię **FAKTURY ZAKUPU**
8. Gdy reklamacja jest nieuzasadniona to przy pierwszym takim przypadku Elproma nie pobiera opłat tytułem kosztów ekspertyzy. Kolejne przypadki nieuzasadnionej reklamacji powodują pobranie opłaty za dokonanie ekspertyzy w wysokości 150zł + VAT. W takim przypadku towar jest odsyłany pocztą kurierską UPS do reklamującego na jego koszt i za pobraniem należnej kwoty.
9. Po wykonaniu naprawy gwarancyjnej produkt jest przekazywany osobiście w siedzibie Elproma Elektronika lub za pośrednictwem firmy kurierskiej UPS na koszt firmy Elproma.
10. **Gwarancją nie są objęte:**
  - 10.1 Nośniki danych komputerowych (dyskiety, płyty CD/DVD, dyski ZIP, CF, SM, pamięci USB itd).
  - 10.2 Czynności przewidziane w instrukcjach obsługi lub instalacji, do wykonania których klient zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt
  - 10.3 Uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne, spowodowane wilgocią lub wodą lub celowe uszkodzenia produktu i wywołane nim wady.
  - 10.4 Uszkodzenia i wady wynikłe na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z specyfikacją techniczną użytkownika ,przechowywania czy konserwacji.
  - 10.4 Uszkodzenia i wady powstałe na skutek niewłaściwej eksploatacji, instalacji, wszelkich samodzielnych napraw, przeróbek lub zmian konstrukcji dokonanych przez użytkownika oraz wszystkie uszkodzenia powstałe w wyniku procesu produkcji użytkownika końcowego.
  - 10.5 Produkty, które nie zostały dostarczone w oryginalnym antystatycznym opakowaniu (specjalne kartony, formy styropianowe, folie antystatyczne
11. Reklamacje sprzętu załatwiane będą w terminie 14 dni roboczych od daty gdy sprzęt został dostarczony do serwisu wraz z kompletem wymaganych dokumentów i wyposażenia. W przypadku konieczności dostarczenia do naprawy części zamiennych z zagranicy termin załatwienia reklamacji może ulec przedłużeniu o 30 dni roboczych.
12. Okres gwarancji ulega wydłużeniu o czas zużyty na naprawę. W przypadku produktów nie podlegających naprawie tylko standardowej wymianie, okres gwarancji biegnie od daty wystawienia pierwotnej faktury zakupu.
14. W przypadku nie odebrania towarów z reklamacji po upływie 3 miesięcy od daty przyjęcia do reklamacji (dotyczy reklamowanych towarów których odbiór osobisty uprzednio zadeklarowano) Serwis Elpromy Elektronika powiadomi klienta o tym fakcie faksem.(a w przypadku braku numeru faksu klienta – listem poleconym), na numer (adres) podany na ZGŁOSZENIU REKLAMACYJNYM. (lub liście przewozowym). Jeśli w ciągu 1 miesiąca od tego momentu klient nie odbierze towaru, towar zostanie ze złomowany bez ponoszenia żadnych dalszych konsekwencji.
15. W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki lub uszkodzenia przesłanych produktów w czasie transportu, prosimy o stosowanie następującej procedury:
  - 15.1 Po otrzymaniu przesyłki należy sprawdzić stan opakowania w **obecności kuriera**.
  - 15.2 Każda przesyłka powinna być zabezpieczona taśmą z naszym logo i nazwą Elproma Elektronika. Jeżeli tak nie jest oznacza to, że przesyłka była otwierana przez osoby nieuprawnione – **należy sprawdzić jej zawartość w obecności kuriera**.
  - 15.3 Po zauważeniu jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania, należy rozpakować przesyłkę przy kurierze i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości wspólnie sporządzić stosowny protokół.

- 15.4 Jeżeli uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odjeździe kuriera mimo braków śladu uszkodzenia opakowania, należy sporządzić protokół uszkodzenia zawierający: opis uszkodzenia, nr. listu przewozowego, datę doręczenia. Protokół ten należy dostarczyć do lokalnego oddziału firmy kurierskiej, która wykonywała usługę, a jego kopię przesłać faksem do Elproma Elektronika.
- 15.5 Przesyłki kierowane do Elproma Elektronika prosimy oznaczać napisem "SERWIS-OSTROŻNIE KRUCHE" lub „UWAGA SZKŁO”

## **V. Ograniczona odpowiedzialność**

Firma Elproma nie ponosi żadnej odpowiedzialności bezpośredniej ani pośredniej tytułem używania oferowanych przez siebie produktów. Używanie produktów Elpromy odbywa się wyłącznie na własne ryzyko i odpowiedzialność klienta.

W szczególności Elproma nie odpowiada za wysokość płaconych operatorom telefonii komórkowej rachunków telefonicznych tytułem używania swoich produktów w jakiegokolwiek sieci komórkowej w kraju lub za granicą. Jednocześnie ostrzega się, że używanie produktu w rejonach nadgranicznych może powodować użycie drogich międzynarodowych połączeń roamingowych.

Elproma nie ponosi, żadnej odpowiedzialności związanej z ryzykiem transferu danych drogą bezprzewodową za pośrednictwem telefonii komórkowej, jak i również z możliwością utraty poufności tych danych. Elproma nie odpowiada w żadnym zakresie za szkody i ich następstwa spowodowane używaniem produktu do działalności gospodarczej i prywatnej.

Elproma wyłącza wszelką odpowiedzialność od zdarzeń i ich następstw jakie mogą wynikać z niemożności nawiązania komunikacji bezprzewodowej w sieci telefonii komórkowej, lub za utrudnienia w nawiązywaniu takich połączeń. Firma Elproma nie może gwarantować zasięgu łączności bezprzewodowej w żadnym rejonie kraju.