

Zgłoszenie prosimy wysyłać wyłącznie na adres mailowy:

reklamacje@fs.utc.com

# FORMULARZ REKLAMACYJNY

<b>Informacje o produkcie:</b>		<i>Uwaga: dla każdego urządzenia prosimy wypełnić drukowanymi literami oddzielny formularz.</i>	
Symbol produktu:	<input type="text"/>	Naprawa gwarancyjna:	<input type="checkbox"/> Tak <input type="checkbox"/> Nie
Data zakupu: (rrrr/mm/dd)	<input type="text"/>	Dokument zakupu nr	<input type="text"/>
Rodzaj usterki:	<input type="checkbox"/> Wada fabryczna <input type="checkbox"/> Niekompletność produktu <input type="checkbox"/> Usterka elektryczna <input type="checkbox"/> Inne <input type="checkbox"/> Usterka mechaniczna <input type="checkbox"/> Błąd oprogramowania <input type="checkbox"/> Potrzeba aktualizacji oprogr.		
Opis usterki:	<input type="text"/>		

Informacje o firmie zgłaszającej uszkodzenie:	
Nazwa firmy zgłaszającej:	<input type="text"/>
Miasto:	<input type="text"/>
Adres:	<input type="text"/>
Telefon kontaktowy	<input type="text"/>
Osoba zgłaszająca uszkodz.	<input type="text"/>
Telefon kontaktowy	<input type="text"/>
Miejsce zakupu urządzenia	<input type="text"/>

Uwaga:

1. Podpisanie formularza jest równoznaczne ze zgodą na trwałe usunięcie danych wideo zawartych na twardych dyskach rejestratorów przesłanych w ramach naprawy.

2. Przed wysłaniem urządzenia prosimy wyjąć wszystkie karty i akcesoria, które nie wchodzi w skład wyposażenia fabrycznego (np. karty sieciowe, karty pętlowe, moduły rozszerzeń, itp.).

Data: ..... Podpis: ..... Pieczętka:



-----

# Procedura Napraw Gwarancyjnych i Pogwarancyjnych UTC Fire&Security Polska

## Wersja dokumentu : Wrzesień 2010

W okresie gwarancji, UTC Fire&Security dokonuje naprawy bądź wymiany wyrobu, w zależności od jego rodzaju, na własny koszt. Produkt objęty jest gwarancją od daty faktury zakupu. Czas trwania gwarancji zależy od typu wyrobu – patrz tabela nr 1. Produkt zostanie zwrócony w standardowy sposób stosowany w UTC Fire&Security.

## Urządzenia niesprawne od nowości

UTC Fire&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 czytelny opis usterki (wypełnienie formularza reklamacyjnego) 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, UTC Fire&Security zastosuje cenę, która zawiera opłatę za części, robocizną i koszty wysyłki.

## Wadliwy wyrob

W przypadku wadliwego towaru, UTC Fire&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 zamienne elektrostatyczne i ochronne opakowania
- W celu uniknięcia mechanicznych uszkodzeń, 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 UTC Fire&Security znajduje się w Tabeli nr 1. Jeśli na liście brakuje interesujących Państwa pozycji proszę o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

## Ograniczenia Gwarancyjne

- A. UTC Fire&Security zastrzega, że wszelkie produkty są wolne od jakichkolwiek defektów i materiały użyte do ich produkcji pochodzą od producenta. W przypadku produktów pochodzących od UTC Fire&Security, stosuje się umowę gwarancyjną zawartą w Tabeli nr 1. UTC Fire&Security nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia, które wynikły z przyczyn niezależnych od UTC Fire&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, UTC Fire&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. UTC Fire&Security zastrzega sobie prawo do wymiany produktu objętego gwarancją na nowy lub na ponownie wytworzony. UTC Fire&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, nieprawidłowego funkcjonowania lub braku funkcjonowania produktu, niezależnie od tytułu roszczenia.

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

W żadnym wypadku UTC Fire&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 UTC Fire&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 Świetlow.	Urządzenia i karty światłowodowe	5 lat
VisioWave	Urządzenia Visiowave Oprogramowanie	1 rok 3 miesiące