

Procedura Zwrotów i Napraw Gwarancyjnych UTC F&S Polska

Wersja 5.2 – Grudzień 2012 rev. Styczeń 2018

Wprowadzenie

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

Procedura może ulec zmianie, proszę skontaktować się z lokalnym działem obsługi klienta celem uzyskania najnowszej procedury.

W przypadku pytań lub niejasności prosimy Państwa o kontakt z właściwym Przedstawicielem Regionalnym lub Działem Obsługi Klienta UTC F&S Polska.

Zwrot wyrobów

Zwrot towarów nowych, nieużywanych, w oryginalnych opakowaniach i nadających się do odsprzedaży może nastąpić nie później niż 90 dni od daty sprzedaży, na podstawie numeru RMA nadanego przez Dział Obsługi Klienta. Każda prośba o RMA jest akceptowana indywidualnie na podstawie procedur UTC Fire & Security i podlega opłacie za ponowne składowanie (restocking fee) w wysokości 15% wartości zwrotu.

Ważne: Produkty specjalne na zamówienie, zestawy promocyjne, urządzenia z wyprzedaży, software czy akumulatory nie podlegają zwrotom.

Zanim dokonają Państwo zwrotu wyrobu, należy w Dziale Obsługi Klienta UTC F&S Polska uzyskać tzw numer RMA (Return Material Authorization). Dotyczy to zarówno zwrotów gwarancyjnych, pogwarancyjnych jak i zwrotów nowych, nieużywanych produktów. W celu jego otrzymania, należy przesłać drogą mailową dane o wyrobie tj. numer produktu, data zakupu oraz czytelny opis usterki do Działu Obsługi Klienta UTC F&S Polska. W odpowiedzi otrzymają Państwo numer RMA, który należy załączyć do odsyłanego wyrobu. Zwroty, które nie będą miały przypisanego numeru 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](#)

<http://www.utcssecurityproductspages.eu/videoupdates/>. W razie problemów prosimy o kontakt z działem wsparcia technicznego w celu uzyskania pomocy.

Po otrzymaniu numeru RMA należy zapakować produkt i dołączyć dokument RMA w widocznym miejscu na opakowaniu. Produkty należy odesłać na adres:

UTC Fire & Security

EMEA Repair Centre

Kelvinstraat 7
6003 DH Weert
Netherlands

Urządzenia muszą być zwrócone w ciągu 30 dni od otrzymania RMA.

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 wyrób zostanie odesłany na koszt nadawcy.

Dział napraw dokona technicznej oceny zwróconego wyrobu.

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

UTC F&S nie zaakceptuje żadnych dodatkowych kosztów, które wynikną z błędnego, niekompletnego lub nieefektywnego wypełnienia formularza lub braku RMA.

Gwarancja naprawy/wymiany

W okresie gwarancji, UTC F&S 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 UTC F&S będzie odpowiedzialne za dostarczenie części zamiennych oraz robociznę. Produkt zostanie zwrócony w standardowy sposób stosowany w UTC F&S.

Urządzenia niesprawne od nowości

UTC F&S 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, UTC F&S zastosuje cenę, która zawiera opłatę za części, robociznę i koszty wysyłki. Naprawy pogwarancyjne dają gwarancję na 12 miesięcy od daty naprawy.

Wadliwy wyrób

W przypadku wadliwego towaru, UTC F&S 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 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 UTC F&S znajduje się w Tabeli nr 1. Jeśli na liście brakuje interesujących Państwa pozycji proszę o kontakt z Biurem Obsługi Klienta.

Ograniczenia Gwarancyjne

1. UTC F&S zastrzega, że wszelkie produkty są wolne od jakichkolwiek defektów i materiały użyte do ich produkcji pochodzą od producenta. W przypadku produktów pochodzących od UTC F&S, stosuje się umowę gwarancyjną zawartą w Tabeli nr 1. UTC F&S nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia, które wynikły z przyczyn niezależnych od UTC F&S, 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.
2. Jeśli rodzaj uszkodzenia produktu nie jest objęty warunkami ograniczonej gwarancji, UTC F&S 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 F&S zastrzega sobie prawo do wymiany produktu objętego gwarancją na nowy lub na ponownie wytworzony. UTC F&S 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 dzia-
ot
3. 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 UTC F&S ulega zakończeniu, a strona kupująca ma jeszcze 30 dni po dniu wygaśnięcia gwarancji, aby pisemnie poinformować UTC F&S o wszelkich defektach, awariach, nieprawidłowym funkcjonowaniu lub braku funkcjonowania, które miały miejsce w okresie trwania gwarancji. W żadnym wypadku UTC F&S 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 F&S.

Tabela nr 1

Produkty	Gwarancja
Czujniki przewodowe SSWiN	5 lat
Czujniki bezprzewodowe SSWiN	2 lata
Centrale i kontrolery	2 lata
Oprogramowanie SSWiN	2 lata
Akcesoria (syreny, akumulatory, karty, itd.)	2 lata
Czujniki przewodowe SAP	2 lata
Czujniki bezprzewodowe SAP	2 lata
Centrala SAP	2 lata
Czujniki liniowe SAP	2 lata
Oprogramowanie SAP	2 lata
Akcesoria SAP	2 lata
Kamery	3 lata
Rejestratory cyfrowe	3 lata
Multipleksery	3 lata
Monitory LCD I CRT	2 lata
Akcesoria	2 lata
Produkty AccesPoint	2 lata
Produkty Automotive	2 lata
Produkty Traccess	2 lata
Urządzenia Visiowave	1 rok
Oprogramowanie	3 miesiące
Urządzenia i karty światłowodowe	5 lat