

## OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

### 1. GWARANCJA

1.1. SAT-SYSTEM Sp. z o.o. z siedzibą ul. Stanisława Staszica 47, 05-092 Łomianki (zwany dalej „SAT-SYSTEM”) udziela odbiorcy końcowemu (zwanemu dalej także „klientem”) gwarancji na warunkach, które zostały opisane w niniejszym dokumencie gwarancyjnym wraz z warunkami szczegółowymi realizacji gwarancji w Polsce, wskazanymi, o ile dotyczy, poniżej w niniejszym dokumencie.

### 2. OKRES GWARANCJI I ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

2.1. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące, od daty wydania produktu, chyba, że umowa stanowi inaczej.

2.2. Niniejsza gwarancja dotyczy wyłącznie produktów i/lub usług zakupionych na terenie Unii Europejskiej, („zakres obowiązywania”) od SAT-SYSTEM, do których niniejszy dokument gwarancyjny został dołączony. Produkty i/lub usługi określone dalej są łącznie jako „produkt” lub „produkty”.

2.3. Ze świadczeń gwarancyjnych można skorzystać wyłącznie w krajach jw.

### 3. ŚWIADCZENIE GWARANCYJNE

3.1. W okresie gwarancji SAT-SYSTEM usunie wady produktu powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie lub uszkodzenia produktu ujawnione w okresie gwarancji, za które odpowiedzialność ponosi SAT-SYSTEM.

3.2. Czynności gwarancyjne realizowane będą na obszarze obowiązywania gwarancji i według uznania firmy SAT-SYSTEM w drodze naprawy, wymiany wadliwych części produktu (o ile dotyczy) lub wymiany produktu na produkt równoważny.

3.3. Realizacja świadczeń gwarancyjnych nie powoduje ani przedłużenia okresu gwarancji, ani rozpoczęcia nowego okresu gwarancji.

3.4. Części produktu lub produkt, które/y został/y wymienione/y na nowe przechodzą/i na własność SAT-SYSTEM.

3.5. SAT-SYSTEM wykona świadczenie gwarancyjne po okazaniu niniejszego dokumentu gwarancji i po przedłożeniu dowodu sprzedaży lub innego wiarygodnego dokumentu zakupu (wraz z podaniem daty zakupu, nazwy modelu, numeru seryjnego produktu).

3.6. O ile produkt nie został zakupiony bezpośrednio od SAT-SYSTEM, warunki gwarancji określa dokument gwarancyjny wystawiony przez podmiot, od którego produkt został zakupiony lub umowa klienta z takim podmiotem.

3.7. Gwarancja nie dotyczy produktów obcych, dla których SAT-SYSTEM jest jedynie pośrednikiem lub dystrybutorem, lub partnerem producenta.

### 4. WYKLUCZENIE/WYŁĄCZENIA GWARANCJI

4.1. Gwarancji nie podlegają uszkodzenia lub wady, za które firma SAT-SYSTEM nie ponosi odpowiedzialności, a które spowodowane zostały przez/lub którymi są:

4.1.1. niewłaściwe użytkowanie, magazynowanie lub niewłaściwe czynności serwisowe, konserwacyjne, utrzymaniowe,

4.1.2. uszkodzenia powstałe w trakcie transportu,

4.1.3. uszkodzenia mechaniczne wewnętrzne lub zewnętrzne (np. zadrapania, pęknięcia, wgniecenia),

4.1.4. niezgodne z przeznaczeniem podłączenie produktu lub nieprawidłowa eksploatacja, tj. sprzeczna z wymogami dokumentacji techniczno-ruchowej (DTR) SAT-SYSTEM i zasadami wiedzy technicznej,

4.1.5. nieprzestrzeganie instrukcji obsługi lub instrukcji instalacji SAT-SYSTEM oraz niezachowanie obowiązujących przepisów lub norm technicznych i norm bezpieczeństwa kraju, w którym produkt jest używany,

4.1.6. nieprzestrzeganie dostarczonej przez SAT-SYSTEM dokumentacji techniczno-ruchowej (DTR) produktu,

4.1.7. wykonywanie napraw we własnym zakresie lub przez nieautoryzowany serwis i/lub nieautoryzowanych serwisantów, używanie nieoryginalnych lub niezaprojektowanych przez SAT-SYSTEM części zamiennych.

4.1.8. permanentne lub częściowe zamrożenie obrazu (co powoduje typowe dla tzw. stop-klatek uszkodzenia),

4.1.9. eksploatacja wykraczająca poza normalne użytkowanie, które jest określone przez SAT-SYSTEM specyfikacją techniczną produktu lub dokumentacją techniczno-ruchową produktu (DTR) i instrukcjami, praca w nietypowych temperaturach, tj. poniżej i powyżej zakresu podanego w dokumentacji techniczno-ruchowej (DTR), praca przy promieniowaniu elektromagnetycznym zaburzającym pracę urządzeń elektronicznych, rentgenowskim, gamma, ultrafioletowym lub podczerwonym. Określone produkty produkowane przez SAT-SYSTEM mogą posiadać specjalne warunki eksploatacyjne określone przez SAT-SYSTEM, w takim przypadku eksploatację w warunkach uznanych za szkodliwe określa dokumentacja techniczno-ruchowa (DTR) produktu.

4.1.10. stwierdzone przez uprawnionych do wykonywania odpowiednich pomiarów przedstawicieli SAT-SYSTEM zerwanie/uszkodzenie plomb i zabezpieczeń fabrycznych,

4.1.11. nieprawidłowości lub wahania w dopływie energii lub obwodach elektrycznych, urządzeniach klimatyzujących lub oddziaływaniu innych warunków otoczenia,

4.1.12. dokonanie modyfikacji produktu przez osobę nieuprawnioną lub nieautoryzowaną, lub też nieprzeszkoloną przez Producenta,

4.1.12. normalne zużycie produktu jak i jego elementów składowych (np. pryzma, taśma barwiąca, panel LCD, DMD w projektach, pozostałe części gumowe, wałki lub rolki plastikowe, akumulatory baterie, filtry).

4.1.13. zarażenie wirusem komputerowym lub użytkowanie produktu razem z oprogramowaniem nieautoryzowanym i/lub produktem zainstalowanym nieprawidłowo,

4.2. Nie są objęte gwarancją elementy wyposażenia/ochrony, jak kartony, opakowania, części zużywalne, baterie i/lub inne komponenty zużywalne i/lub pakiety startowe, które stosowane są w połączeniu z produktem i które zostały z nim dostarczone – które należy zutilizować, wymienić i/lub uzupełnić w trakcie eksploatacji.

4.3. We wszelkich urządzeniach i/lub produktach, w których występują elementy wykonane w technologii OLED, LCD i DLP nie można uniknąć wadliwych pikseli, dlatego w rozumieniu niniejszej gwarancji będą one uznane za wadliwe tylko wtedy, gdy wyświetlacze odbiegają od specyfikacji produktu zgodnie z dokumentacją techniczno-ruchową (DTR) i kartą katalogową.

4.4. Produkt/y, których numer/y seryjny/ne został/y zmieniony/e, usunięty/e lub jest nieczytelny/e, nie są objęte gwarancją.

4.5. Gwarancji nie podlega wyrób, jeśli wystąpi w nim jakokolwiek ingerencja osób fizycznych w samo urządzenie lub w oprogramowanie, niezależnie od zakresu, powodu i osoby ingerującej.

4.6. Wady spowodowane przez siłę wyższą oraz inne podobne zdarzenia losowe, w szczególności: pożar, powódź, oddziaływanie chemiczne lub biologiczne, wydarzenia wojenne, akty przemocy lub podobne zdarzenia, nie są objęte gwarancją.

4.7. Odpowiedzialność SAT-SYSTEM jest wyłączona w przypadku winy klienta, co obejmuje również wszelkie postacie niedbalstwa w działaniu Kupującego.

4.8. Gdy odpowiedzialność SAT-SYSTEM jest wykluczona/wyłączona, obowiązuje to także w odniesieniu do osobistej odpowiedzialności za szkody osób przez nią zatrudnionych/jej pracowników, współpracowników, przedstawicieli lub podwykonawców itp.

4.9. W razie reklamacji przez Klienta wad i/lub usterek, które nie podlegają gwarancji, co nie zostało ujawnione na etapie oceny zgłoszenia naprawy gwarancyjnej, SAT-SYSTEM zastrzega sobie prawo do wystawienia Klientowi rachunku za koszty usunięcia wad i/lub usterek.

### 5. REALIZACJA GWARANCJI

5.1. Świadczenia gwarancyjne zostaną zrealizowane w zakresie określonym gwarancją i w czasie obowiązywania gwarancji, zgodnie z procedurą jak niżej i w pkt. 8 niniejszych warunków w uzgodnieniu z SAT-SYSTEM lub innym (w zależności od regionu sprzedaży) wskazanym autoryzowanym partnerem SAT-SYSTEM (sprzedawca inny niż SAT-SYSTEM). Wszelkie odstępstwa od standardowych świadczeń gwarancyjnych realizowanych przez SAT-SYSTEM powinny być zaakceptowane przez osobę upoważnioną do reprezentacji SAT-SYSTEM pisemnie, pod rygorem nieważności.

5.2. Zgłoszenie naprawy gwarancyjnej powinno być przesłane pisemnie na adres e-mail: [serwis@teletechnika.pl](mailto:serwis@teletechnika.pl) lub poprzez e-platformę, do której klient otrzymał dostęp w formie odrębnego dokumentu. Zgłoszenie powinno zawierać dane pozwalające na identyfikację produktu (określone w pkt 3.2) a także krótki opis stwierdzonej wady, w tym: objawy zewnętrzne, środowisko pracy w jakim się ujawnia, a także czas pracy, po upływie którego zazwyczaj występuje wada. Zgłoszenie reklamacyjne jest uważane za przyjęte w chwili, gdy zostanie ono potwierdzone jako odczytane, przez upoważnioną osobę z ramienia SAT-SYSTEM oraz przydzielono mu numer referencyjny postępowania gwarancyjnego.

5.3. Wadliwe produkty należy odesłać do Centrum Serwisowego firmy SAT-SYSTEM na adres:

Centrum Serwisowe SAT-SYSTEM  
ul. Stanisława Staszica 47  
05-092 Łomianki

5.4. Do urządzenia powinno być dołączone kompletne zgłoszenie naprawy gwarancyjnej sporządzone w formie pisemnej, które zawiera następujące informacje:

- typ produktu, jakiego dotyczy zgłoszenie,
- opis usterki, w tym: objawy zewnętrzne, środowisko pracy w jakim się ujawnia, a także czas pracy, po upływie którego zazwyczaj występuje,
- dokładne dane kontaktowe osoby bezpośrednio korzystającej z produktu w celu ewentualnej konsultacji co do charakteru uszkodzenia;
- dane kontaktowe zgłaszającego (telefon, e-mail, adres użytkownika urządzenia celem zwrotnego odesłania),

a także:

- dokument gwarancji albo dowód sprzedaży lub inny wiarygodny dokument zakupu wystawiony pierwszemu odbiorcy końcowemu (wraz z podaniem daty zakupu, nazwy modelu, numeru seryjnego produktu oraz nazwy i adresu sprzedawcy, o ile nie jest nim SAT-SYSTEM).

5.5. Dla produktów, których odesłanie z uwagi na gabaryty lub sposób montażu itp. nie można odesłać, tj. takie, dla których z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym produkt znajdował się w chwili ujawnienia wady, procedura naprawy gwarancyjnej ustalana jest indywidualnie przez kontakt z SAT-SYSTEM.

5.6. Potwierdzenie zgłoszenia, jako odczytane, przez upoważnioną osobę z ramienia SAT-SYSTEM oraz przydzielenie mu numeru referencyjnego postępowania gwarancyjnego rozumie się jako reakcję na zgłoszenie, która jest wykonywana jest na zasadach:

5.6. 8x5 NBD t.j. 8 godzin w tygodniu (godz. 9 :00 – 17: 00) przez pięć dni roboczych (poniedziałek, wtorek, środa, czwartek, piątek) – UWAGA! Nie dotyczą dni, które na podstawie powszechnie obowiązujących na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oznaczone są, jako święta lub dni wolne od pracy.

5.7. Koszty związane z transportem i ubezpieczeniem produktu od i do klienta ponosi SAT-SYSTEM – nie dotyczy okoliczności wskazanej w pkt. 5.10.

5.8. Żądanie zgłoszenia naprawy gwarancyjnej winno zostać zgłoszone nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia wystąpienia wady lub usterki. Wady, które nie mogą być wykryte pomimo dołożenia szczególnej staranności przy badaniu produktu w ww. terminie, winny zostać zgłoszone przez kupującego na piśmie niezwłocznie po ich wykryciu, tj. nie później niż w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia ich wykrycia.

5.9. Roszczenia gwarancyjne zostaną uznane tylko wtedy, jeżeli produkt został zapakowany w oryginalne opakowanie

5.10. Jeżeli klient nie zachował oryginalnego opakowania, SAT-SYSTEM odbierze osobiście reklamowany produkt lub prześle opakowanie zastępcze. Koszt odbioru lub koszty przesłania opakowania zastępczego ponosi klient (opłaty z tego tytułu są płatne z góry na konto SAT-SYSTEM). Jeżeli produkt nie miał oryginalnego opakowania, należy go zapakować w sposób podobny, zapewniający co najmniej taki sam poziom bezpieczeństwa produktu.

5.11. Klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za właściwe oznaczenia opakowania do celów wysyłki (oznaczenia „uwaga szkło” oraz „transport w pozycji pionowej”).

5.12. Jeżeli produkt zostanie przesłany do SAT-SYSTEM w innym opakowaniu niż to zostało określone powyżej lub w sposób sprzeczny z opisem powyżej, klient ponosi całkowitą odpowiedzialność za przesłany produkt, w szczególności za uszkodzenia mechaniczne powstałe w transporcie, a gwarancja na dany produkt może zostać utracona.

5.13. Po otrzymaniu produktu w trybie jw. SAT-SYSTEM przystępuje do oceny żądania zgłoszenia naprawy gwarancyjnej i ewentualnego wykonania świadczenia gwarancyjnego.

5.14. W razie stwierdzenia, że gwarancja na produkt nie obowiązuje i/lub została utracona, SAT-SYSTEM sporządzi stosowną informację w tym zakresie i odesła produkt do klienta na jego koszt i ryzyko, wystawiając niezwłocznie fakturę zawierającą kwotę związaną z przesyłką oraz ekspertyzą produktu w aspekcie zgłoszenia naprawy gwarancyjnej. Jednocześnie SAT-SYSTEM na prośbę klienta przedstawi możliwości pozagwarancyjne, tj. odpłatnego i dokonanego na mocy odrębnej umowy, udzielenia świadczenia.

8.13. Po realizacji świadczenia gwarancyjnego SAT-SYSTEM odesła naprawiony/wymieniony produkt do klienta. W momencie dostarczenia przesyłki przez przewoźnika, klient zobowiązany jest do jej sprawdzenia. W przypadku, gdy klient zauważy szkodę (uszkodzenie kartonu i/lub produktu) zobowiązany jest we własnym imieniu w obecności kuriera sporządzić protokół szkody oraz wnieść we własnym imieniu roszczenie za uszkodzony sprzęt w stosunku do przewoźnika, gdyż uszkodzenia mechaniczne nie podlegają gwarancji SAT-SYSTEM. Dotyczy to zarówno zakupu nowego produktu, jak i odbioru przesyłki z serwisu.

8.14. SAT-SYSTEM zobowiązuje się do dokonania oceny żądania zgłoszenia naprawy gwarancyjnej i udzielenia odpowiedzi klientowi w terminie do 14 (czternastu) dni roboczych.

8.14. Realizacja uprawnień gwarancyjnych klienta standardowo następuje w terminie kolejnych 14 (czternastu) dni roboczych, a w wyjątkowych przypadkach, w szczególności związanych z koniecznością sprowadzenia niezbędnych części zamienionych z zagranicy, w terminie do 30 dni (trzydziestu) dni roboczych lub terminie późniejszym, tylko o ile konieczność taka wynika z oczekiwania na dostawę części zamiennych.

## 6. CZYNNOŚCI SERWISOWE, KONSERWACYJNE, UTRZYMANIOWE.

6.1. Obowiązkowe czynności serwisowe (przeglądy) wskazane w dokumentacji techniczno-ruchowej urządzenia (DTR) mogą być dokonywane przez serwis posiadający odpowiedni certyfikat SAT-SYSTEM. Ich wykonywanie jest warunkiem zachowania gwarancji na urządzeniu.

6.2. Czynności serwisowe (przeglądy) nie wchodzą w zakres gwarancji i objęte powinny być oddzielną umową serwisową.

6.3. Powyższe czynności - czynności serwisowe - muszą być dokonywane przez klienta minimum w następujących interwałach czasowych:

6.3.1. Dla urzędzeń pracujących w trybie ciągłym 365 dni w roku, 24 godziny na dobę: minimum 2 razy w roku - w okresach cyklicznych, co 6 miesiące od daty odbioru końcowego.

6.3.2. Dla urzędzeń pracujących w trybie ciągłym 365 dni w roku, do 12 godzin na dobę: minimum 1 raz w roku - w okresach cyklicznych, co 9 miesięcy od daty odbioru końcowego.

6.3.3. Dla urzędzeń pracujących w trybie tymczasowym 365 dni w roku i mniej niż 12 godzin na dobę: minimum 1 raz w roku - w okresach cyklicznych, co 12 miesięcy od daty odbioru końcowego.

6.3.4. Do przeprowadzenia obowiązkowych czynności serwisowych (przeglądów) jest uprawniony:

- SAT-SYSTEM
- autoryzowany partner serwisowy SAT-SYSTEM

6.4. Obowiązkowe czynności konserwacyjne i/lub utrzymaniowe są konieczne do dokonywania przez klienta i określone w umowie i/lub dokumentacji powykonawczej, i/lub dokumentacji techniczno-ruchowej (DTR) produktu, i/lub instrukcji obsługi, i/lub instrukcji obiektu.

6.5. W przypadku jakiegokolwiek (niezależnie od zakresu, przyczyny, itp.) naruszenia obowiązków umownych i niedokonania przez Klienta obowiązkowej czynności serwisowej, konserwacyjnej i/lub utrzymaniowej, odpowiedzialność SAT-SYSTEM z tytułu gwarancji jest wyłączona.

## 7. PRAWO STOSOWANE I WŁAŚCIWOŚCI SĄDU

7.1. Obowiązujące prawo dla niniejszej gwarancji to prawo polskie.

7.2. Sądem właściwym dla wszelkich sporów prowadzonych w związku z niniejszą gwarancją jest sąd właściwy rzeczowo i właściwy miejscowo dla siedziby SAT-SYSTEM.

## 8. WARUNKI SZCZEGÓŁOWE REALIZACJI GWARANCJI

*Jeżeli dla klienta uzgodnione zostały szczegółowe lub odmienne warunki realizacji gwarancji zostaną one odnotowane w tym punkcie gwarancji.*

### 7. INNE

7.1. Niniejsza gwarancja jest ważna, jeżeli Klient wykaże i udowodni, iż produkt został nabyty bezpośrednio lub pośrednio od SAT-SYSTEM na terenie Polski

7.2. Nabycie pośrednie oznacza, iż SAT-SYSTEM umieścił na rynku polskim produkt, który został następnie sprzedany klientowi przez autoryzowanego sprzedawcę lub dystrybutora lub innego partnera, z którym SAT-SYSTEM ma podpisaną umowę. W przypadku gdy klient nie jest w stanie dowiedzieć kto bezpośrednio lub pośrednio umieścił produkt na rynku, odpowiedzialność SAT-SYSTEM jest wyłączona.

7.3. Niniejsza gwarancja stanowi postawę stosunku prawnego między klientem a SAT-SYSTEM.

7.4. Prawa i obowiązki stron w zakresie gwarancji reguluje wyłącznie treść postanowień ujętych w niniejszej gwarancji, z którymi klient obowiązany jest zapoznać się przed zawarciem umowy, na podstawie której nabywa produkt. Zawarcie umowy, na podstawie której nabywa produkt, jest jednoznaczne z przyjęciem warunków niniejszej gwarancji.

7.5. Wszelkie zmiany lub odstępstwa od określonych w niniejszej gwarancji warunków dla swej ważności wymagają formy pisemnej.

### Dane kontaktowe SAT-SYSTEM

Tel: +48 22 888 99 01

Faks: +48 22 888 99 50

E-mail: [serwis@teletechnika.pl](mailto:serwis@teletechnika.pl)

### Adres wysyłkowy Centrum Serwisowego SAT-SYSTEM

Centrum Serwisowe SAT-SYSTEM

ul. Stanisława Staszica 47

05-092 Łomianki

