

## OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

- 1) **Okres 5-cio letniej gwarancji** dotyczy wszystkich oprav oświetleniowych w tym również elementów fabrycznie zamontowanych w oprawach objętych gwarancją jak źródła światła, układy zapłonowe i transformatory; dostępnych w katalogu Big White 2019 i kolejnych edycjach.
- 2) Na wszystkie pozostałe towary z oferty, Spotline udziela gwarancji na **okres 2 lat (24 miesiące)** licząc od dnia otrzymania towaru z wykluczeniem źródeł światła.
- 3) Gwarancja obowiązuje jeżeli:
  - a) Produkt został zamontowany zgodnie z załączoną instrukcją.
  - b) Produkt jest użytkowany zgodnie z jego przeznaczeniem oraz w zgodzie ze specyfikacją techniczną a także z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
  - c) Temperatura otoczenia oraz napięcie zasilania nie przekroczyło dopuszczalnych wartości (w tym nie dochodziło do skoków i spadków napięcia) określonych w instrukcji montażu załączonej do produktu lub katalogu produktowym lub na karcie produktowej.
  - d) W produkcie nie były dokonywane żadne modyfikacje bądź naprawy.
  - e) Produkty przechodziły regularną konserwację zgodnie z wytycznymi w instrukcji dołączonej do produktu bądź przeprowadzane były standardowe procedury związane z pielęgnacją produktu.
  - f) Produkt nie został poddany działaniom substancji chemicznych, które mogą się przyczynić do uszkodzenia obudowy, lakieru, tworzywa, szkła lub też innych materiałów z których wykonana jest oprawa. W skład tych substancji zaliczają się również środki chemiczne, które mogły mieć kontakt z produktem, szczególnie środki na bazie kwasów lub produkty zawierające w sobie związki soli (w tym np. sól drogową) nie przeznaczone do pielęgnacji materiałów z których zostały wykonane oprawy bądź elementy zintegrowane z oprawą oświetleniową. Ponadto gwarancji nie podlegają produkty zamontowane na obszarach nadmorskich, pustynnych, przemysłowych a także w gospodarstwach rolnych i hodowlanych.
  - g) Produkt nie posiada śladów uszkodzeń mechanicznych ani nie został poddany wstrząsom mechanicznym bądź uderzeniom.
- 4) Gwarancja obejmuje produkty przy założeniu, że ich okres operacyjny nie był dłuższy niż 4500 godzin/rok.
- 5) Gwarancji nie podlegają zmiany powstałe na skutek upływu czasu jak np. matowienie tworzywa czy spadek wartości strumienia świetlnego.
- 6) Gwarancji nie podlegają uszkodzenia spowodowane przez: błędy oprogramowania, złośliwe oprogramowanie, wirusy komputerowe, itp.
- 7) Gwarancji nie podlegają uszkodzenia powstałe na skutek sił wyższych jak np. powódzie, huragany, podtopienia itp.
- 8) Firma Spotline nie ponosi odpowiedzialności prawnej bądź finansowej za powstałe straty spowodowane niewykonaniem oprav oświetleniowych w okresie obowiązywania gwarancji w szczególności dotyczy to kosztów demontażu i montażu oprav oświetleniowych, kosztu utraconego zysku, itp.
- 9) Gwarancji nie podlegają również uszkodzenia bądź wady, na które producent nie ma/miał wpływu i nie możliwe było ich uniknięcie lub te, które powstały z niedopatrzenia użytkownika.
- 10) Postępowanie reklamacyjne rozpoczyna się od dnia dostarczenia reklamowanego produktu do firmy Spotline według ustalonych procedur reklamacyjnych.
- 11) Spotline ustosunkuje się do zgłoszonej reklamacji w formie pisemnej w terminie nie dłuższym niż 14 dni.
- 12) W przypadku zaistnienia konieczności importu towaru lub części z zagranicy, czas naprawy ulega wydłużeniu o czas niezbędny do ich sprowadzenia.
- 13) Dokonanie naprawy/wymiany firma poświadczy pisemnie.
- 14) W przypadku nieuzasadnionego roszczenia w zakresie naprawy gwarancyjnej, koszty przestania towaru do i z firmy Spotline ponosi Klient.
- 15) Gwarancją 5-cio letnią nie są objęte produkty wyprzedażowe.
- 16) Firma Spotline zastrzega sobie prawo do odmówienia świadczenia gwarancyjnego w przypadku: stwierdzenia sprzeczności pomiędzy danymi wynikającymi z dokumentów a danymi znajdującymi się na towarze, produktów nie pochodzących z dystrybucji Spotline, dokonania napraw we własnym zakresie, zmian konstrukcyjnych towaru.
- 17) Naprawiona/wymieniona część oprawy lub cała wymieniona oprawa oświetleniowa traci gwarancję wraz z terminem określonym podczas pierwszego zakupu produktu.
- 18) Firma Spotline zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian warunków gwarancji zgodnie z aktualnym stanem prawnym.

Zasady składania reklamacji definiują postępowanie klienta oraz firmy Spotline Sp.j. w przypadku, gdy pomimo wszelkich starań dokonanych przez firmę Spotline w dążeniu do zachowania najwyższej jakości, pojawi się po stronie klienta uzasadniony powód do zgłoszenia reklamacji. Niniejsze warunki gwarancji dotyczą w obrocie pomiędzy przedsiębiorstwami współpracującymi z firmą Spotline.

Spotline sp.j.

**Sposób zgłaszania reklamacji:**

1. Reklamacje przyjmowane są jedynie od Podmiotu, który dokonał zakupu bezpośrednio w firmie Spotline Sp.j.
2. Wszystkie reklamacje muszą być zgłoszone pisemnie na adres e-mail: [reklamacje@spotline.pl](mailto:reklamacje@spotline.pl), podając nr dowodu zakupu, nr katalogowy reklamowanego produktu i dokładny opis przyczyny reklamacji. Jest to konieczne, aby zarejestrować zgłoszenie w systemie i uzyskać protokół reklamacyjny. Tylko w/w protokół jest podstawą do przyjęcia reklamowanego towaru od przewoźnika.
3. Niezgodności ilościowe w dostawie, należy zgłaszać w terminie do 7 dni od momentu otrzymania towaru, na adres e-mail: [reklamacje@spotline.pl](mailto:reklamacje@spotline.pl) wraz z załączonym skanem dokumentu dostawy. Po tym terminie uznaje się, że towar dostarczony był zgodnie z zamówieniem.
4. Uszkodzenia mechaniczne i transportowe należy zgłaszać w terminie do 7 dni od momentu otrzymania towaru, na adres e-mail : [reklamacje@spotline.pl](mailto:reklamacje@spotline.pl). Zgłoszenie należy uzupełnić dokumentacją zdjęciową i protokołem reklamacyjny spisany w obecności kuriera. Po tym terminie uznaje się, że towar został dostarczony jako pełnowartościowy i bez żadnych uszkodzeń mechanicznych.
5. Towar do reklamacji należy dostarczyć własną spedycją, wraz z załączonym protokołem reklamacyjnym na zewnątrz paczki (patrz punkt 2), na adres siedziby firmy:

**Spotline Sp.j.**  
**ul. Poznańska 356,**  
**05-850 Ożarów Mazowiecki**  
**z dopiskiem: Dział reklamacji.**

Zastosowanie powyższych zasad pozwoli nam sprawniej obsłużyć Państwa reklamacje i skrócić czas jej obsługi.

Spotline sp.j.