

Karta gwarancyjna – warunki gwarancji

Urządzenie: Comarch TNA Gateway Plus

Gwarant: COMARCH S.A. /sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567; NIP 677-00-65-406, BDO: 000005192

Dziękujemy za wybór Urządzenia. Gwarant dokłada starań, aby oferowane rozwiązania cechowały się wysoką jakością i niezawodnością, wspierając ciągłość Państwa procesów biznesowych. Niniejsze warunki gwarancji (dalej: Warunki) określają zasady wsparcia serwisowego w okresie gwarancji.

§1. Definicje

1. **Gwarant** – podmiot wskazany w nagłówku Warunków.
2. **Kupujący** – przedsiębiorca, który nabył Urządzenie w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, będący uprawnionym z gwarancji.
3. **Urządzenie** – urządzenie wskazane w nagłówku Warunków, wraz z elementami dostarczonymi w zestawie.
4. **Serwis** – serwis Gwaranta lub podmiot przez niego autoryzowany.
5. **Wada** – wada fizyczna Urządzenia powstała z przyczyn tkwiących w Urządzeniu (wada konstrukcyjna, produkcyjna lub materiałowa), skutkująca jego działaniem niezgodnym ze Specyfikacją.
6. **Specyfikacja** – dokumentacja techniczna i instrukcja obsługi oraz montażu Urządzenia udostępnione przez Gwaranta.
7. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 9 do 17, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
8. **Urządzenie przeznaczone jest wyłącznie do użytku profesjonalnego** i nie jest oferowane konsumentom.

§2. Okres i zakres gwarancji

1. Gwarant udziela gwarancji na Urządzenie na okres **12 miesięcy** od dnia wystawienia faktury.
2. Gwarancja obejmuje Wady ujawnione w okresie gwarancji i zgłoszone zgodnie z §4.
3. W ramach gwarancji Gwarant zobowiązuje się, według własnego wyboru, do nieodpłatnej naprawy Urządzenia albo wymiany go na wolne od Wad.
4. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

§3. Wyłączenia

Gwarancją nie są objęte wady i uszkodzenia powstałe w wyniku:

1. użytkowania Urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem lub Specyfikacją, w tym w warunkach środowiskowych (temperatura, wilgotność, zapylenie) innych niż określone w Specyfikacji;
2. montażu, instalacji lub konfiguracji niezgodnych ze Specyfikacją;
3. uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych, zalania lub zawilgocenia;
4. przepięć, wyładowań atmosferycznych, wadliwej instalacji elektrycznej lub zasilania niezgodnego ze Specyfikacją;
5. napraw, przeróbek lub innej ingerencji dokonanych przez osoby inne niż Serwis;
6. użycia części, akcesoriów, oprogramowania lub materiałów eksploatacyjnych niezalecanych przez Gwaranta;
7. niewłaściwego opakowania lub transportu Urządzenia przez Kupującego;
8. działania siły wyższej.

Gwarancją nie są objęte również: naturalne zużycie Urządzenia, materiały eksploatacyjne i elementy o ograniczonej żywotności wskazane w Specyfikacji, czynności konserwacyjne i konfiguracyjne oraz dane i ustawienia zapisane w Urządzeniu. Odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu rękojmi za wady Urządzenia jest wyłączona.

§4. Procedura zgłoszenia

1. Wadę należy zgłosić na adres e-mail: asysta.comarch.pl **w terminie 14 dni od jej wykrycia**, nie później niż w ostatnim dniu okresu gwarancji. Zgłoszenie po upływie okresu gwarancji nie wywołuje skutków.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: dane Kupującego i osoby kontaktowej, model i numer seryjny Urządzenia, opis Wady i okoliczności jej wystąpienia oraz dowód zakupu potwierdzający datę sprzedaży (np. fakturę).
3. Gwarant w ciągu do 3 Dni roboczych potwierdza przyjęcie zgłoszenia, nadaje mu numer i przekazuje instrukcję wysyłki. Gwarant może podjąć próbę zdalnej diagnozy lub usunięcia Wady.
4. Naprawy nie są wykonywane w miejscu instalacji Urządzenia. Po otrzymaniu instrukcji Kupujący, **na własny koszt i ryzyko**, demontuje Urządzenie i dostarcza je do Serwisu w oryginalnym lub równoważnym opakowaniu zabezpieczającym.
5. Koszty demontażu i ponownego montażu Urządzenia, przestoju oraz urządzeń zastępczych ponosi Kupujący.
6. Ryzyko utraty lub uszkodzenia Urządzenia od chwili jego odbioru przez Serwis do chwili odebrania go przez Kupującego ponosi Gwarant.

7. Kupujący akceptuje, że urządzenie przekazane Gwarantowi do naprawy zostanie przywrócone do ustawień fabrycznych.

§5. Terminy realizacji

1. Serwis dokona diagnozy i poinformuje Kupującego e-mailem, czy zgłoszenie zostało uznane, **w terminie do 30 Dni roboczych** od dnia doręczenia Urządzenia do Serwisu.
2. Jeżeli zgłoszenie zostało uznane, Gwarant usunie Wadę lub wymieni Urządzenie **w terminie kolejnych 14 Dni roboczych**, a następnie odeśle Urządzenie Kupującemu na swój koszt na adres wskazany w zgłoszeniu (na terytorium Polski).
3. Jeżeli termin z ust. 2 nie może zostać dotrzymany z przyczyn niezależnych od Gwaranta, w szczególności z powodu oczekiwania na części od producenta, Gwarant poinformuje o tym Kupującego przed jego upływem, wskazując przyczynę i nowy przewidywany termin.

§6. Zgłoszenia nieuzasadnione

Jeżeli diagnoza wykaże, że zgłoszona usterka nie jest objęta gwarancją albo Urządzenie jest sprawne, Serwis poinformuje o tym Kupującego drogą e-mailową. Nienaprawione Urządzenie zostaje wówczas przekazane do nieodpłatnej utylizacji, chyba że Kupujący – w terminie 7 dni od otrzymania wiadomości – zgłosi wolę zwrotu Urządzenia oraz wskaże adres do wysyłki. Odesłanie Urządzenia następuje wyłącznie na koszt Kupującego.

§7. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność Gwaranta z tytułu gwarancji ogranicza się do świadczeń określonych w §2 ust. 3.
2. Gwarant nie odpowiada za utracone korzyści, przestoje w działalności Kupującego, utratę danych ani szkody pośrednie. Łączna odpowiedzialność Gwaranta związana z Urządzeniem nie przekracza ceny netto zapłaconej za Urządzenie.
3. Ograniczenia z ust. 1–2 nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.

§8. Dane osobowe

Administratorem danych osobowych przekazanych w zgłoszeniu jest Gwarant. Dane są przetwarzane w celu obsługi zgłoszenia i realizacji gwarancji (art. 6 ust. 1 lit. b, c i f RODO) przez okres jej trwania oraz przedawnienia roszczeń. Pełna informacja o przetwarzaniu danych, w tym o prawach osób, których dane dotyczą, jest dostępna pod adresem <https://www.comarch.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych/>.

§9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny.
2. Spory związane z gwarancją rozstrzyga sąd powszechny właściwy dla siedziby Gwaranta.