



# HENDI

Tools for Chefs

## Warunki Gwarancji Produktów HENDI Polska sp. z o.o.

Niniejsze Warunki Gwarancji Produktów (dalej „Warunki Gwarancji”) określają warunki obowiązywania i wykonywania gwarancji na Produkty HENDI Polska sp. z o.o. z siedzibą w Robakowie, przy ulicy Firmowej 12 (nr KRS 0000244152), sprzedawane nabywcom (zwanymi dalej „Kupującymi”), w Polsce, przez Dystrybutorów Produktów HENDI Polska sp. z o.o. (zwanymi dalej „Dystrybutorami”). HENDI Polska sp. z o.o. w dalszej części Warunków Gwarancji Produktów, nazywana jest „Gwarantem”, a produkty sprzedawane Kupującym przez Dystrybutorów „Produktami”.

1. Gwarant udziela każdemu Dystrybutorowi 12 – miesięcznej gwarancji jakości na Produkty (poza Produktami z katalogu Grafen, dla których gwarancja jakości wynosi 24 miesiące) zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszej gwarancji. Termin gwarancji biegnie od dnia, w którym Produkt został wydany Dystrybutorowi (za dzień wydania Produktu Dystrybutorowi uważa się dzień wystawienia faktury sprzedaży przez Gwaranta)
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym Produkcie. Gwarancją nie są objęte Produkty z uszkodzeniami mechanicznymi, termicznymi, chemicznymi, elektrycznymi lub innymi nie powstałymi z winy Gwaranta. W szczególności, wyłączenie odpowiedzialności z tytułu gwarancji dotyczy uszkodzeń:
  - a. powstałych podczas transportu i przeladunku,
  - b. spowodowanych niewłaściwym podłączeniem, użytkowaniem, lub przechowywaniem Produktu,
  - c. powstałych na skutek stosowania Produktu niezgodnie z instrukcją obsługi, przeznaczeniem lub przepisami bezpieczeństwa,
  - d. spowodowanych dokonaniem napraw, przeróbek, zmian lub dostrojzeń lub innym działaniem przez osoby trzecie,
  - e. powstałych na skutek normalnego zużycia eksploatacyjnego części (uszczelki, wężyków, powierzchni desek polietylenowych, płyt szamotowych, ostrzonych części noży, klosze, żarówki itd.)
3. Z dniem 01.10.2017 wprowadzono nowe zasady związane z warunkami gwarancji dla dystrybutorów posiadających w swoich siedzibach przestrzeń wystawienniczą. Zmiany te mają na celu ostateczne doprecyzowanie okresu ochrony gwarancyjnej dla urządzeń ekspozycyjnych na tzw. „wystawkach”. Na wszystkie towary z oferty Hendi, oraz Grafen, ekspozycyjne na warunkach i w sposób wskazany w zdaniach poprzednich, zakupione przez Dystrybutorów od Gwaranta po dniu 1 października 2017 r. obowiązywał będzie maksymalny, nieodwołalny i nie podlegający negocjacji okres 6-miesięcznej dodatkowej ochrony gwarancyjnej. Dotyczyć będzie to tylko i wyłącznie dystrybutorów posiadających ekspozycję naszych towarów. Po upływie powyższego okresu w stosunku do ekspozycyjnych towarów zaczną obowiązywać ogólne warunki gwarancji, w tym 12-miesięczny okres gwarancyjny, ustalone przez Gwaranta w niniejszym regulaminie.



# HENDI

Tools for Chefs

4.
  - a. Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji w przypadku, gdy nie zgłosi wad niezwłocznie po ich wykryciu, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia ich wykrycia.
  - b. W przypadku wystąpienia wady obowiązkiem Kupującego jest pisemne zgłoszenie reklamacji Dystrybutorowi, który, po zbadaniu zasadności reklamacji, niezwłocznie zarejestruje zgłoszenie reklamacyjne na Platformie Serwisowej Gwaranta.
  - c. Gwarant na własny koszt naprawi lub, w przypadkach określonych w pkt 11 a i b, wymieni wadliwy Produkt na nowy, poprzez Serwis Dystrybutora lub poprzez Serwis zorganizowany bezpośrednio przez Gwaranta, w zależności od rodzaju wadliwego Produktu i charakteru wady;
  - d. W przypadku nie zgłoszenia reklamacji w czasie i w sposób określony w pkt 3 a i b, Kupujący traci uprawnienia z tytułu gwarancji i może wykonać u Gwaranta tylko odpłatną naprawę urządzenia.
5. Uprawnienia z tytułu niniejszej gwarancji Kupujący wykonuje poprzez Serwis Dystrybutora, chyba że z okoliczności wynika, że w odniesieniu do konkretnego Produktu czy wady, bardziej zasadne będzie usunięcie wady Produktu w miejscu, w którym Produkt znajdował się w chwili ujawnienia się wady.
6. Kupujący jest zobowiązany dostarczyć Produkt do Dystrybutora:
  - a. w odpowiednim opakowaniu, zapewniającym ochronę przed zniszczeniem lub uszkodzeniem Produktu podczas transportu;
  - b. w stanie kompletnym, nienaruszonym tj. wraz ze wszystkimi elementami Produktu otrzymanymi pierwotnie przy jego zakupie oraz wraz z oryginalną dokumentacją produktu;
  - c. w stanie umożliwiającym wykonanie naprawy, tj. w szczególności bez jakichkolwiek zabrudzeń.

Wszelkie skutki niewykonania bądź wadliwego wykonania obowiązków, o których mowa w pkt 5.a, 5.b i 5.c, a w szczególności zniszczenie lub uszkodzenie Produktu obciążają wyłącznie Kupującego i w przypadku ich niedotrzymania wyłączają uprawnienia Kupującego wynikające z gwarancji.
7. Do wykonania uprawnień z gwarancji niezbędne jest okazanie oryginału dokumentu zakupu, w przypadku paragonu, lub kserokopii, w przypadku faktury.
8. W przypadku kiedy Dystrybutor dokonuje naprawy w Serwisie Dystrybutora – w okresie gwarancji - Gwarant ponosi koszty części zamiennych oraz ich przesyłek na następujących zasadach:
  - a. części zamienne wysyłane są łącznie z fakturą sprzedaży z 14 – dniowym terminem płatności,
  - b. faktura korygująca na zakupione/wymienione części zostanie wystawiona po zwrotnym przesłaniu przez Dystrybutora do siedziby Gwaranta:
    - I. zepsutych części zamiennych,
    - II. dokumentacji serwisowej z przeprowadzonej naprawy gwarancyjnej.
  - c. Wszelkie czynności serwisowe i zwrot zużytych części zamiennych do Gwaranta musi nastąpić w czasie trwania 14 – dniowego terminu do zapłaty, liczonego od momentu wystawienia faktury VAT na części zamienne. W przypadku przekroczenia tego terminu koszt określony na fakturze VAT pokrywa Dystrybutor, a Gwarant nie ma obowiązku wystawienia faktury korygującej.



# HENDI

Tools for Chefs

9. W przypadku, kiedy naprawa gwarancyjna dokonywana jest poprzez serwis organizowany przez Gwaranta, obowiązek odbioru Produktu ciąży na Gwarancie.

Do Produktu musi być dołączone pełne zgłoszenie reklamacyjne – w przypadku jego braku, produkt będzie odsyłany na koszt Dystrybutora. W pozostałych przypadkach, po dokonaniu naprawy, Produkt odsyłany jest na koszt Gwaranta.

W przypadku przyjęcia przez Dystrybutora bezzasadnej reklamacji, Dystrybutor poniesie wszelkie koszty związane z realizacją bezzasadnego zgłoszenia reklamacyjnego.

10. Wady Produktu, o jakich mowa w pkt 3 zd. 1 Warunków Gwarancji, ujawnione w okresie gwarancji, Gwarant zobowiązuje się usunąć przez Serwis Dystrybutora lub Serwis zorganizowany przez Gwaranta w terminie 14 dni roboczych tj. dni, w których w/w Serwisy świadczą usługi, liczonych od dnia uznania zasadności reklamacji. Termin ten może ulec zmianie w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych.

W przypadku, gdy naprawa, wykonywana w Serwisie Dystrybutora, wymaga wykorzystania części zamiennych, Gwarant zobowiązuje się dostarczyć Dystrybutorowi części zamiennie w terminie 14 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Dystrybutora zapotrzebowania na części zamiennie. W przypadku, gdy wystąpi potrzeba sprowadzenia części zamiennych, termin ich dostarczenia, określony w zdaniu poprzednim może ulec zmianie, na czas określony przez Gwaranta.

11. Za naprawę gwarancyjną uważa się tylko i wyłącznie naprawę wadliwego Produktu dokonaną w okresie, o którym mowa w pkt. 1 i na warunkach określonych w niniejszej gwarancji. W szczególności nie stanowią napraw gwarancyjnych konserwacje, okresowe przeglądy, regulacje, sprawdzenia działania oraz czyszczenie Produktu.

12. Kupującemu przysługuje prawo wymiany Produktu na nowy wyłącznie w sytuacji, gdy:
- po uprzednim zgłoszeniu i przesłaniu Produktu do Serwisu Dystrybutora – Serwis stwierdzi na piśmie, że usunięcie wady jest niemożliwe;
  - w okresie gwarancji cztery razy wystąpi usterka tego samego elementu Produktu.
- W przypadkach opisanych w pkt 11.a i 11.b Gwarant bezpośrednio lub poprzez Serwis Dystrybutora dokona wymiany Produktu w terminie uzgodnionym z Kupującym, nie dłuższym niż 14 dni od daty pisemnego potwierdzenia wystąpienia nieusuwalnej wady (w przypadku opisanym w pkt 11.a) lub od daty dostarczenia Produktu do Serwisu Dystrybutora (w przypadku opisanym w pkt 11.b).

13. Wymiana Produktu na nowy przedłuża gwarancję o kolejne 12 miesięcy.
- wymiana samych części w produkcie w okresie gwarancji nie przedłuża gwarancji na daną część o kolejne 12 miesięcy.

14. Jeżeli naprawa Produktu lub jego wymiana na nowy, zgodnie z pkt. 11, jest niemożliwa, Kupującemu przysługuje prawo do żądania zwrotu zapłaconej kwoty, zgodnie z dowodem zakupu.



# HENDI

Tools for Chefs

15. Wszelkie wadliwe Produkty lub części, które wymieniono stają się własnością Gwaranta, z chwilą dokonania wymiany. W przypadku realizowania usługi serwisowe, zarówno gwarancyjnej jak i pogwarancyjnej należy:

Wykonać zgłoszenie serwisowe na platformie HENDI POLSKA

- a. Biuro serwisu wygeneruje etykietę transportową celem przywiezienia transportu towaru do działu serwisu HENDI POLSKA
- b. Kupujący jest zobowiązany wydrukować etykietę oraz umówić z zamówionym kurierem odbiór przesyłki.

HENDI Polska nie odpowiada za wszelkie uszkodzenia towar oraz możliwość jego zaginięcia w przypadku jeśli towar nadawany jest w inny sposób niż na zlecenie pracownika działu serwisu HENDI POLSKA.

16. Wszelkie zgłoszenia reklamacyjne dostarczone Dystrybutorowi z niezachowaniem procedur i terminów, określonych w niniejszych Warunkach Gwarancji, powodują utratę praw z tytułu gwarancji i nie będą rozpatrywane.

17. Niezależnie od przyczyny wady, Gwarant nie ponosi w żadnym razie odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty handlowe, utracone zyski ani inne straty pośrednie lub wtórne, będące konsekwencją wady, a poniesione przez Dystrybutora lub Kupującego.

18. Gwarant ma prawo do jednostronnej zmiany niniejszych Warunków Gwarancji. Zmiana regulaminu może nastąpić także poprzez umieszczenie na stronie internetowej HENDI Polska sp. z o.o. nowej wersji Warunków Gwarancji lub zmian do Warunków Gwarancji. Wszelkie zmiany wchodzi w życie z chwilą ich umieszczenia na stronie internetowej HENDI Polska sp. z o.o. HENDI Polska sp. z o.o. poinformuje Dystrybutora o każdorazowej zmianie Warunków Gwarancji.

19. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Gwarancji, w zakresie wzajemnych obowiązków Gwaranta i Dystrybutora, zastosowanie znajdą zapisy umowy o współpracy handlowej, łączącej Gwaranta z Dystrybutorem oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

20. Gwarancja na sprzedany Produkt nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego, wynikających z przepisów ustawy z dnia 27 lipca 2002r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U.02.141.1176 z późn. zm.), dotyczących niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową.

21. W przypadku jeśli uszkodzenie sprzętu nastąpiło z winy klienta lub urządzenie nie będzie przygotowane do naprawy w umówionym terminie podjazdu serwis HENDI naliczy opłatę za bezzasadny podjazd lub obciąży klienta kosztem naprawy pogwarancyjnej urządzenia. Tabela opłat i kosztów usług serwisowych znajduje się na stronie hendi.pl w zakładce serwis. Płatności należy w takiej sytuacji dokonać bezpośrednio u serwisanta – płatność kartą.