

- GWARANCJA  
STANDARDOWA
- NBD
- UMOWY SERWISOWE



*Powering Business Worldwide*

# Organizacja serwisu

- **Dariusz Stachowicz- Dyrektor serwisu PQ i PD- sprawy nietypowe, gwarancje**
- **Dorota Majda – umowy serwisowe, gwarancje niestandardowe, sprawy nietypowe**
- **Natalia Dombrowska(Klaudia Szewczyk) - usługi jednorazowe (wymiany baterii, ekspertyzy, przeglądy, pomiary baterii, naprawy)**
- **Marcin Kuzawiński- uruchomienia, instalacje, kwestie techniczno-środowiskowe przy sprzedaży UPSów, transporty, przenosiny/relokacje UPSów**
- **Robert Tomczak- naprawy UPSów (w tym modele Fiskars, Powerware)**
- **Łukasz Wójcik- naprawy Upsów**
- **Pirson Service – serwis UPSów do 3 kVA**



# Gwarancja standardowa zgodnie z ogólnymi warunkami sprzedaży towarów i usług przez Eaton



- Eaton oferuje **24 miesięczną gwarancję** na wady fizyczne i prawne towarów od ich dnia sprzedaży. W ramach gwarancji, Eaton zobowiązuje się, do naprawy urządzeń, bądź ich wymiany na urządzenia wolne od wad w ciągu **90 dni** od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego, rozpatrzonego pozytywnie przez Eaton. Uprawnienia z tytułu gwarancji Eaton **wyłączają** **uprawnienia z tytułu rękojmi!!!**

# Rękojmia

z tytułu rękojmi można zażądać jednego z czterech działań:

- wymiany towaru na nowy;
- naprawy towaru;
- obniżenia ceny;
- odstąpienia od umowy – **o ile wada jest istotna.**

## **Kodeks cywilny dopuszcza wyłączenie lub ograniczenie rękojmi w relacjach B2B!**

§ 1. Strony mogą odpowiedzialność z tytułu rękojmi rozszerzyć, ograniczyć lub wyłączyć. Jeżeli kupującym jest konsument, ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest dopuszczalne tylko w przypadkach określonych w przepisach szczególnych.

§ 2. Wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności z tytułu rękojmi jest bezskuteczne, jeżeli sprzedawca zataił podstępnie wadę przed kupującym.

*Podstawa prawna: art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego Dz.U.2018.0.1025*



- **Gwarancja**

- EPQ/EE udziela /nazwa Kupującego/ imiennej gwarancji na wykonane usługi na okres 24 miesięcy od daty ich wykonania. Za datę wykonania usługi uznaje się datę podpisania protokołu odbioru.
- EPQ/EE udziela /nazwa Kupującego/ imiennej gwarancji na dostarczone urządzenia na okres 24 miesięcy od daty wydania towaru nabywcy.
- Przeniesienie praw z niniejszej gwarancji wymaga pisemnej zgody EPQ/EE.
- W ramach gwarancji, EPQ/EE zobowiązuje się, według swego uznania, do naprawy urządzeń, bądź ich wymiany na urządzenia wolne od wad w ciągu 90 dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego rozpatrzonego pozytywnie przez EPQ/EE.
- Gwarancja obejmuje nieodpłatne świadczenia serwisowe dotyczące jedynie urządzeń, które zostały dostarczone przez EPQ/EE w wykonaniu umowy, wyłącznie w przypadku, gdy łącznie spełnione zostały następujące przesłanki odpowiedzialności gwarancyjnej EPQ/EE:

- a. wynagrodzenie za urządzenie bądź wykonaną usługę zostało w całości zapłacone,
- b. urządzenie uległo samoistnemu uszkodzeniu się na skutek wad fabrycznych,
- c. przestrzegano prawidłowych zasad montażu i wiedzy inżynierskiej związanej z prawidłowym doбором urządzenia,
- d. urządzenie pracowało na obiekcie w miejscu zabudowy,
- e. urządzenie uległo uszkodzeniu podczas prawidłowej eksploatacji oraz były prawidłowo dobrane do wymogów eksploatacyjnych,
- f. druga strona umowy poinformowała EPQ/EE o uszkodzeniu niezwłocznie, najpóźniej w terminie 3 dni od daty uszkodzenia
- g. informacja o uszkodzeniu dotarła do EPQ/EE w terminie gwarancji, o którym mowa w ustępach 5.1 i 5.2.



5.6 EPQ/EE odmówi wykonania nieodpłatnych świadczeń serwisowych w ramach gwarancji w przypadku braku którejkolwiek z przesłanek odpowiedzialności, o których mowa w ustępie 5.4.

5.7 EPQ/EE zobowiązany jest do dokonania naprawy serwisowej w rozsądnym terminie uzgodnionym przez strony.

5.8 Nieodpłatne świadczenia serwisowe w ramach gwarancji EPQ/EE wykonuje we własnym zakresie lub we współpracy z firmami partnerskimi.

5.9 Usunięcie usterek w ramach gwarancji nastąpi według uznania EPQ/EE ; w miejscu ich instalacji, bądź w miejscu wskazanym przez EPQ/EE . Koszt transportu wadliwego urządzenia ponosi EPQ/EE .

5.10 W przypadku rozdzielnic dostarczonych przez EPQ/EE naprawa gwarancyjna następuje nieodpłatnie w miejscu zainstalowania rozdzielnic.

5.11 Jeżeli usługa jest wykonywana lub urządzenie jest dostarczane przez EPQ/EE w okresie pogwarancyjnym lub jeżeli roszczenie z gwarancji nie zostało uznane, EPQ/EE na zlecenie drugiej strony umowy wykonuje usługi odpłatnie lub dostarcza urządzenia za odpłatnością. W takim przypadku obowiązują ceny z aktualnego cennika stosowanego przez EPQ/EE . W przypadku braku cennika obejmującego spełniane przez EPQ/EE świadczenia obowiązują ceny rynkowe.

5.12 Uprawnienia z tytułu gwarancji opisane w niniejszym ustępie wyłączają wszelkie inne uprawnienia przysługujące drugiej stronie umowy z tytułu rękopisów lub gwarancji przyznanych na mocy prawa.



# Gwarancja standardowa dla urządzeń uruchamianych przez serwis Eaton

## Warunki utrzymania gwarancji:

- uruchomienia i serwisowania produktów przez EATON lub Autoryzowanych Partnerów Serwisu EATON,
- korzystania z produktów przez Kupującego / Użytkownika zgodnie z przeznaczeniem i Instrukcją Obsługi i Eksploatacji lub/i Warunkami Techniczno-Eksploatacyjnymi,
- czas trwania gwarancji jest zgodny z zapisem na stronie 1 Protokołu Odbioru Technicznego - Karty Gwarancyjnej.
- EATON zapewnia usunięcie wad powstałych z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie objętym niniejszą gwarancją, pod warunkiem zgłoszenia wady zgodnie z niżej opisaną procedurą i potwierdzenia istnienia wady przez uprawnionych przedstawicieli Serwisu EATON lub Autoryzowanych Partnerów Serwisu EATON.

# Gwarancja standardowa dla urządzeń uruchamianych przez serwis Eaton

- Wady powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie, materiałowe i funkcjonalne, a ujawnione i zgłoszone w czasie trwania gwarancji. będą usunięte w ustalonym przez strony terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty przybycia serwisu EATON lub Autoryzowanych Partnerów Serwisu EATON do zgłoszonego do naprawy produktu.
- EATON może uchylić się od dotrzymania terminu naprawy, jeśli zaistnieją zakłócenia w działalności firmy spowodowane siłą wyższą, koniecznością importu części lub ograniczeniami importowymi, itp.
- Termin gwarancji przedłuży się o czas upływający pomiędzy dniem zgłoszenia do naprawy, a dniem zakończenia wykonania naprawy - jeśli wada uniemożliwia korzystanie z produktu objętego gwarancją.

# Gwarancja standardowa dla urządzeń uruchamianych przez serwis Eaton

**Procedura zgłaszania usterek i realizacji zobowiązań gwarancyjnych:** Wady materiałowe i funkcjonalne produktu należy zgłaszać:

- **poprzez wypełnienie interaktywnego formularza znajdującego się na stronie [www.powerquality.eaton.com](http://www.powerquality.eaton.com) w zakładce ‘Serwis’ → formularz „naprawa >3kVA”**
- telefonicznie pod nr. tel. (22) 320 38 00 w godzinach 8:00-16:30 lub na numer telefonu komórkowego (HOT-LINE): 0-502 221 609, czynnego w godz. 8.00 - 22.00 w ciągu całego tygodnia. W godz. 22:00-8:00 odbywa się wyłącznie automatyczne rejestrowanie zgłoszeń. Zgłoszenie telefoniczne **wymaga bezwzględnie bezzwłocznego formalnego potwierdzenia** pisemnego, np. faksem na nr. (22) 32 03 801 w godzinach 8:00-16:30.



# Gwarancja standardowa dla urządzeń uruchamianych przez serwis Eaton

- EATON zapewnia stawienie się przedstawiciela serwisu EATON lub Autoryzowanych Partnerów Serwisu EATON w miejscu zgodnym ze zgłoszeniem, **nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od chwili przyjęcia telefonicznego zgłoszenia** i przystąpienie do czynności sprawdzających i naprawczych.
- Godziny robocze definiuje się jako godziny pracy Serwisu EATON liczone od poniedziałku do piątku, od godz. 8:00 do 16:30, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Dni robocze definiuje się jako dni pracy Serwisu EATON od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Po potwierdzeniu wady produktu przez przedstawiciela Serwisu EATON, produkt zostanie naprawiony, a z czynności naprawczych zostanie sporządzony Raport Serwisowy, w którym dokona się zapisów dotyczących stwierdzonej wady, sposobu naprawy produktu oraz o ewentualnym przedłużeniu okresu gwarancji.
- **W przypadku bezpodstawnego wezwania serwisu EATON do naprawy gwarancyjnej produktu, koszty z tym związane poniesie Kupujący / Użytkownik zgodnie z aktualnym Cennikiem serwisu EATON.**

# Gwarancja standardowa dla urządzeń uruchamianych przez serwis Eaton

Gwarancja EATON wygasa przed upływem terminu, jeśli:

- karta gwarancyjna będzie niezgodna z produktem,
- stwierdzone zostaną naruszenia plomb lub ingerencja nieautoryzowanego serwisu albo osób nieupoważnionych,
- stwierdzone zostaną jakiegokolwiek wpisy/poprawki w karcie gwarancyjnej dokonane przez osoby nieuprawnione,
- uszkodzenie powstanie z przyczyn natury zewnętrznej (zjawiska atmosferyczne, niewłaściwa obsługa, zanieczyszczenia, promieniowanie, uszkodzenia mechaniczne, używanie niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych),
- Kupujący/Użytkownik nie spełni innych szczególnych wymagań określanych indywidualnie w treści warunków zakupu (umowa sprzedaży, potwierdzenie przyjęcia zamówienia do realizacji itp.)

# Gwarancja standardowa dla urządzeń uruchamianych przez serwis Eaton

Gwarancją nie są objęte:

- uszkodzenia produktu nie zawinione przez EATON, zaistniałe podczas transportu i przeładunku,
- wadliwe działanie lub uszkodzenia spowodowane niewłaściwym przechowywaniem produktu bądź działalnością osób nieupoważnionych- od dnia przekazania Kupującemu / Użytkownikowi do dnia uruchomienia i odbioru technicznego,
- wadliwe działanie lub uszkodzenie spowodowane niewłaściwym użytkowaniem produktu, niezgodnie z Instrukcją Obsługi i Eksploatacji ,
- części i podzespoły, ulegające naturalnemu zużyciu w czasie eksploatacji takie jak: bezpieczniki, filtry itp.
- czynności obsługowe, konserwacyjne i przeglądy,
- uszkodzenia mechaniczne, termiczne, chemiczne i wszystkie spowodowane działaniem bądź zaniechaniem działania Kupującego / Użytkownika.

***Jeżeli w postanowieniach umowy lub innego porozumienia Strony ustaliły inne warunki gwarancji, moc obowiązującą mają zapisy umowy lub innego porozumienia wiążące Strony, a w części nieuregulowanej w umowie moc obowiązującą mają postanowienia niniejszego dokumentu.***



Powering Business Worldwide



# Dodatkowe pakiety gwarancyjne

- NBD
- Umowa serwisowa
- Gwarancja niestandardowa wg SLA klienta



# Next Bussines Day -NBD

- 2400,00 pln netto/1 rok/1 lokalizacja
- Zgłoszenia usterek i awarii najpóźniej w następnym dniu roboczym licząc od chwili zaistnienia awarii.
- Przystąpienie do naprawy następnego dnia roboczego po zgłoszeniu awarii **on site**



# Umowa Power -Warranty

- dyspozycyjność serwisu: wszystkie dni w roku, cała doba (365/7/24)
- całodobowa dostępność do telefonu typu HOT – LINE ( zgłoszenia awarii, porady i konsultacje)
- jeden w roku przegląd prewencyjny zasilacza
- przypadku zgłoszenia awarii - wyjazd serwisu do miejsca instalacji urządzenia w czasie do dwóch godzin od momentu zgłoszenia,
- przebycie do miejsca instalacji uszkodzonego zasilacza :

(dla lokalizacji do 50 km od siedziby serwisu: do 4 godzin,

dla lokalizacji pow. 50 km od siedziby serwisu: do 8 godzin)

- na życzenie klienta lub użytkownika – szkolenia z podstawowej obsługi zasilaczy podczas wizyt serwisowych ( przeglądy, naprawy).



# Serwis pogwarancyjny

	Safe	Safe+	Advance	Advance +	Power*
jeden w okresie rocznym przegląd prewencyjny (w zakresie zgodnym z instrukcją fabryczną: przegląd baterii, test działania, sprawdzenie alarmów, czyszczenie, raport z testów)	•	•	•	•	•
dostępność serwisu naprawczego: pięć dni w tygodniu przez osiem godzin dziennie	•		•		
dostępność serwisu naprawczego: siedem dni w tygodniu przez 24h			•	•	•
czas reakcji na zgłoszenie awarii – do 8 godzin roboczych	•		•		
gotowość do wyjazdu serwisu – do 2 godzin			•	•	•
HOT-LINE czynny przez wszystkie dni tygodnia, przez całą dobę, służący do wsparcia technicznego i zgłoszeń awarii	•	•	•	•	•
25% zniżka w kosztach części zamiennych	•	•	•	•	
Koszt części zamiennych wliczony w ryczałt za umowę					•
20% zniżka w kosztach wymiany baterii (dotyczy baterii standardowych)	•	•	•	•	•
w przypadku napraw – koszty robocizny i dojazdu wliczone w opłatę ryczałtową bez limitu naprawczych wizyt serwisowych			•	•	•
W przypadkach koniecznych – aktualizacja techniczna	•	•	•	•	•

# Podstawy do realizowania dodatkowych usług serwisowych

- Wycena usługi przez serwis (na podstawie przesłanego mailowo zapytania z SLA, wzorem umowy-jeśli jest, cenami produktów oferowanych przez Dział Handlowy)
- Przyjęcie zamówienia (z określonymi urządzeniami –numery seryjne, lokalizacja, SLA)
- Umowa serwisowa
- Fakturowanie przez serwis (w przypadku- niestandardowych warunków gwarancji, umowy)

**EATON**

*Powering Business Worldwide*