

## Ogólne Warunki Gwarancji

1. Użytkownik ma obowiązek zapoznać się z instrukcjami obsługi dołączonymi do urządzeń przed rozpoczęciem użytkowania systemu. Wszystkie instrukcje obsługi są również udostępnione na stronach [www.fuse.com.pl/instrukcje.html](http://www.fuse.com.pl/instrukcje.html), [www.satel.pl/pl/installer/man](http://www.satel.pl/pl/installer/man).
2. FUSE Inwest dostarcza urządzenia fabrycznie nowe, które są objęte gwarancją udzielaną przez ich producenta (Gwarant) i dotyczy urządzeń takich producentów jak SATEL, BCS, HIKVISION. Decyzje o uznaniu lub odrzuceniu gwarancji podejmuje wyłącznie producent reklamowanego urządzenia, Fuse Inwest jest jedynie pośrednikiem i nie ponosi odpowiedzialności za decyzje gwaranta. Gwarant jest zobowiązany do bezpłatnej naprawy lub wymiany urządzenia, w razie gdyby w okresie objętym gwarancją ujawniły się w nim jakieś wady. Na pozostałe urządzenia udzielana jest gwarancja zgodna z okresem gwarancyjnym zapewnianym przez producenta/dostawcę z wyłączeniem urządzeń dostarczanych Użytkownikowi na indywidualnych warunkach.
3. Producenci dostarczanych urządzeń jak i FUSE Inwest zalecają wykonywanie okresowych przeglądów systemów przynajmniej 1 raz do roku (pracujących w normalnych warunkach określonych przez producenta), w przypadkach gdy urządzenia pracują w warunkach dużego zapylenia, skoków temperatur, zwiększonej wilgotności lub wydzielania się substancji olejowych i kleistych itp. zaleca się wykonywanie przeglądów nawet 4 razy do roku. Nieprzestrzeganie zaleceń może doprowadzić do uszkodzeń eksploatowanych systemów, których gwarancja nie obejmuje.
4. Fuse Inwest udziela 24 miesięcznej gwarancji na instalacje wykonane wyłącznie przez firmę FUSE Inwest.
5. Czas obowiązywania okresu gwarancyjnego na urządzenia i instalacje liczony jest od daty widniejącej w protokole zdawczo-odbiorczym, tzn. od momentu przekazania Użytkownikowi w użytkowanie.
6. Reklamacje należy zgłaszać na adres email: [serwis@fuse.com.pl](mailto:serwis@fuse.com.pl), zgłoszenia telefoniczne nie będą rozpatrywane.
7. Każde przesłane zgłoszenie musi zawierać następujące informacje: nr klienta (000xxx), imię i nazwisko osoby zgłaszającej, telefon kontaktowy, rodzaj zgłoszenia: gwarancyjne / pogwarancyjne (odpłatne) / naprawa nieobjęta gwarancją (odpłatne), data odbioru (z protokołu zdawczo-odbiorczego), opis usterki.
8. W odpowiedzi na zgłoszenie zostanie przesłane potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
9. Uszkodzone urządzenia należy dostarczyć wraz z dowodem zakupu (KSERO) na adres siedziby firmy: ul. Srebrna 16, 59-300 Lubin na własny koszt. W przypadku uznania zasadności gwarancji przez Gwaranta poniesione koszty zostaną zwrócone do łącznej kwoty 50 zł brutto.
10. FUSE Inwest nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w reklamowanym urządzeniu przedmioty należące do Użytkownika (np. karty SIM, karty SD, dyski itp.), które Użytkownik przekaże do naprawy.
11. FUSE Inwest informuje, iż naprawa sprzętu elektronicznego wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w jego pamięci. W związku z tym rekomendowane jest sporządzenie kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci. Urządzenie może zostać zaktualizowane do najnowszej wersji oprogramowania.
12. Czas rozpatrzenia reklamacji przez FUSE Inwest wynosi 14 dni ten czas nie jest równoznaczny z czasem usunięcia usterki.
13. Czas usunięcia usterki urządzenia to 21 dni od momentu dostarczenia urządzenia przez Użytkownika.
14. Termin wskazany w punkcie 13 powyżej może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 3 miesięcy, w przypadku braku możliwości dokonania naprawy lub konieczności przesłania urządzenia do producenta, konieczności zamówienia elementów niezbędnych do dokonania naprawy. FUSE Inwest poinformuje Użytkownika o przedłużeniu terminu niezwłocznie drogą mailową.
15. W przypadku nieuzasadnionych zgłoszeń gwarancyjnych Użytkownik zostanie obciążony kosztami pracy serwisu (200 zł netto + VAT) oraz dojazd i powrót do miejsca, w którym usługa została wykonana (1,00 netto + VAT \* za 1 km razy ilość km) liczone od siedziby Wykonawcy (ul. Srebrna 16, 59-300 Lubin) i powrót według trasy wyznaczonej przez internetowe mapy google na dzień wyjazdu serwisu ([www.maps.google.com](http://www.maps.google.com)). W przypadku montażu i demontażu uszkodzonych urządzeń objętych gwarancją powyższa kwota zostanie pomniejszona o wartość urządzenia Art. 561<sup>1</sup> §1-§3 Kodeksu Cywilnego.
16. FUSE Inwest nie zapewnia urządzeń zastępczych na czas rozpatrywania reklamacji nawet jeśli ma to wpływ na prawidłowe działanie systemu. Wyjątkiem są systemy objęte osobną umową, w której zostało to uwzględnione.
17. Gwarancją nie są objęte:
  - a) wady i usterki będące następstwem uszkodzeń mechanicznych, oddziaływania czynników zewnętrznych w tym chemicznych, termicznych, pola magnetycznego,
  - b) wady i usterki będące następstwem zalania urządzeń jakimkolwiek płynem,
  - c) wady i usterki będące następstwem niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją czy inną dokumentacją użytkowania, przechowywania, transportu, czyszczenia, konserwacji,
  - d) wady i usterki będące następstwem dewastacji oraz wypadków i zdarzeń losowych niezależnie od ich przyczyny,
  - e) wady i usterki będące następstwem korzystania z nieoryginalnego lub niewłaściwego oprogramowania niedołączonego do urządzenia (np. instalacji nieprawidłowych sterowników, użytkowanie oprogramowania bez licencji),
  - f) wady i usterki będące następstwem braku zasilania sieciowego 230V, przepięciem sieci 230V, spadków napięcia,
  - g) wady i usterki będące następstwem wyładowań atmosferycznych,
  - h) wady i usterki będące następstwem ataków hackerskich,
  - i) wady i usterki będące następstwem przestawiania lub zmiany lokalizacji urządzenia.
18. Użytkownik traci uprawnień wynikające z gwarancji w przypadku ingerencji, dokonania jakichkolwiek zmian lub przeróbek któregośkolwiek z elementów systemu przez osoby i serwisy do tego nieupoważnione w tym przez Użytkownika.
19. Gwarancja nie obejmuje nieprawidłowości działania systemu, na który ma wpływ inna instalacja lub przebudowa wykonana przez Użytkownika lub inną firmę a także rozkalibrowania urządzeń i utrat zasięgu wynikających z zakłóceń radiowych i elektromagnetycznych, które podczas montażu nie były emitowane.
20. Gwarancja nie obejmuje elementów eksploatacyjnych tj. baterii i akumulatorów a także ich zakupu i wymiany, kart SIM i usług dostarczanych przez operatorów sieci, usług telekomunikacyjnych tj. działania lub dostępu do internetu wynikającego z wadliwego lub nieprawidłowego dostarczenia przez dostawcę usług, aplikacji na urządzenia mobilne i komputer tj. działania i dostępu na urządzeniach mobilnych i komputerach Użytkownika.
21. FUSE Inwest w ramach przyjazdu serwisu nie podejmuje dodatkowych napraw bez wcześniejszego zgłoszenia zgodnie z pkt.6. Dodatkowe naprawy i prace mogą wpłynąć bezpośrednio na czas wykonywania usługi lub koszt wykorzystanego sprzętu, co może spowodować poniesienie dodatkowych kosztów przez Użytkownika.
22. Użytkownik ma możliwość zamówienia płatnego przyjazdu serwisu, który zlokalizuje przyczynę a następnie sporządzi protokół z wizyty, według którego zostanie zaplanowana naprawa systemu. Podczas pierwszej wizyty serwisu istnieje możliwość usunięcia usterki jednak z uwagi na złożoność systemów a także konieczności zamówienia elementów zamiennych FUSE Inwest nie daje takiej gwarancji. Koszt przyjazdu zgodny z pkt.15.
23. FUSE Inwest informuje, iż wszystkie naprawy nieobjęte gwarancją i pogwarancyjne mogą zostać wykonane odpłatnie po akceptacji oferty naprawy przez Użytkownika.
24. Wizyty serwisowe odbywają się w godzinach i dniach pracy firmy tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00.
25. FUSE Inwest nie zapewnia ponownego programowania i konfiguracji urządzeń zewnętrznych takich jak: laptopy, komputery, telefony komórkowe, routery, switch-e, modemy, anteny, dekodery, emitery sieci Wi-Fi, które w wyniku normalnego użytkowania, a także w wyniku różnych sytuacji losowych utraciły swoje dotychczasowe ustawienia, np. aktualizacja oprogramowania. Przywrócenie ustawień, naprawa lub ponowne programowanie jest płatne zgodnie z pkt.15
26. FUSE Inwest nie odpowiada za kompatybilność urządzeń i oprogramowań systemowych, które dostarczył lub posiada Użytkownik.
27. FUSE Inwest może udostępnić na życzenie Użytkownika klucz serwisowy do systemu. W momencie jego przekazania Użytkownik traci gwarancję na oprogramowanie i działanie wcześniejszych ustawień systemu.
28. FUSE Inwest nie ponosi odpowiedzialności za działanie oraz poprawność wykonania instalacji kablowej, gdy instalowany system został zamontowany na instalacji wykonanej przez Użytkownika lub inną firmę.
29. FUSE Inwest zastrzega prawo do wprowadzania zmian w powyższych Warunkach Gwarancji.
30. Nieznajomość niniejszych Warunków Gwarancji nie zwalnia Użytkownika z ich przestrzegania oraz z ponoszenia opłat z nich wynikających.
31. Postanowienia niniejszych Warunków Gwarancji obowiązują od 30.04.2016r.