



WARUNKI GWARANCJI

dla produktów ENGO Controls

1. Przedmiot gwarancji.

1.1. Przedmiotem niniejszej gwarancji są urządzenia elektroniczne znajdujące się w ofercie sprzedażowej QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. z siedzibą przy ul. Rolnej 4, 43-262 Kobielice, zwany dalej GWARANT/DYSTRYBUTOR, zapewniający Użytkownikowi sprzęt najwyższej jakości, na który udziela gwarancji:

Model	Nazwa produktu	Okres gwarancji
E10W230WIFI	Internetowy regulator temperatury, Wi-Fi	5 Lat
E10B230WIFI	Internetowy regulator temperatury, Wi-Fi	5 Lat
E901	Programowany, przewodowy regulator temperatury	5 Lat
E901RF	Programowany, bezprzewodowy regulator temperatury	5 Lat
ECB08M230	Listwa centralna do sterowania ogrzewaniem podłogowym	5 Lat
E30NC230	Siłownik termoelektryczny	5 Lat
EASY230W	Dobowy, przewodowy regulator temperatury	5 Lat
EASY230B	Dobowy, przewodowy regulator temperatury	5 Lat
EASYBATW	Dobowy, przewodowy regulator temperatury	5 Lat
EASYBATB	Dobowy, przewodowy regulator temperatury	5 Lat

1.2.

Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu.

1.3.

Niniejsza gwarancja obowiązuje tylko na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

2.

Zakres obejmowania gwarancji

2.1.

QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k., ul. Rolna 4, 43-262 Kobielice, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy po numerem KRS 0000431227, NIP 6381806392, REGON: 243023027, (dalej: „Gwarant/Dystrybutor”) udziela gwarancji, że sprzedawane urządzenie wolne jest od wad materiału i wykonania.

2.2

Niniejsze produkty, wyszczególnione w pkt. 1.1., zostały wyposażone w oprogramowanie zgodne z oznaczeniem Dystrybutora w momencie jego sprzedaży. Gwarant udziela gwarancji obejmującej wszystkie funkcje i specyfikę produktu zgodne z tym oznaczeniem. Niniejsza gwarancja nie obejmuje poprawnego działania funkcji i cech dostępnych w wyniku aktualizacji oprogramowania produktu.

2.3.

Gwarant odpowiada za wadliwe działanie urządzeń, wynikające z wad fizycznych tkwiących w urządzeniu (w dalszej części: „Urządzeniu”), powodujących jego funkcjonowanie niezgodne ze specyfikacją Gwaranta, w okresie objętym w pkt. 1.1., stanowiącym okres gwarancji rozszerzonej. Wady urządzenia, zgłoszone po upływie okresu gwarancji, nie są objęte gwarancją.

2.4.

Gwarant zobowiązuje się do bezpłatnego usunięcia wad ujawnionych w okresie gwarancji poprzez dokonanie naprawy albo wymiany (według uznania Gwaranta) wadliwych elementów Urządzenia na części nowe lub regenerowane. Gwarant zastrzega sobie prawo do wymiany całego Urządzenia na nowe lub regenerowane. Gwarant nie zwraca pieniędzy za zakupione Urządzenie.

2.5.

W szczególnych sytuacjach Gwarant może wymienić Urządzenie na inne o najbardziej zbliżonych parametrach technicznych.

2.6.

Jedynie posiadacz ważnego dokumentu gwarancyjnego bądź dowodu zakupu może zgłaszać roszczenia z tytułu gwarancji.

2.7.

Przed dokonaniem zgłoszenia reklamacyjnego Gwarant rekomenduje skorzystanie z telefonicznej lub internetowej pomocy technicznej dostępnej pod adresem <https://www.engocontrols.com>

2.8.

W celu złożenia reklamacji Użytkownik powinien skontaktować się z Gwarantem poprzez adres e-mail wskazany na stronie <https://www.engocontrols.com> lub wypełnić protokół reklamacyjny dostępny na w/w stronie i postępować zgodnie z instrukcjami w nim zawartymi. Każde zgłoszenie winno zawierać szczegółowy opis problemu.

2.9.

Reklamowane Urządzenie winno być udostępnione przez Użytkownika wraz z kompletnym wyposażeniem standardowym i dokumentami potwierdzającymi jego zakup.

2.10.

Koszty transportu reklamowanego Urządzenia będą pokrywane przez Gwaranta.

2.11.

Gwarant odmawia przyjęcia reklamacji w przypadku:

- stwierdzenia użytkownika Urządzenia niezgodnie z przeznaczeniem i instrukcją obsługi,
- udostępnienia przez Użytkownika Urządzenia niekompletnego, bez osprzętu, bez tabliczki znamionowej,
- stwierdzenia przyczyny usterki innej niż wada materiałowa bądź produkcyjna tkwiąca w Urządzeniu,
- nieważnego dokumentu gwarancyjnego bądź braku dowodu zakupu.

2.12.

Gwarancja jakości nie obejmuje:

- uszkodzeń mechanicznych (pęknięcia, złamania, przecięcia, przetarcia, fizyczne odkształcenia spowodowane uderzeniem, upadkiem bądź zrzuceniem na Urządzenie innego przedmiotu lub eksploatacją niezgodną z przeznaczeniem Urządzenia określonym w instrukcji obsługi);
- uszkodzeń wynikłych z przyczyn zewnętrznych np.: powodzi, burzy, pożaru, uderzenia pioruna, klęsk żywiołowych, trzęsienia ziemi, wojny, niepokojów społecznych, siły wyższej, nieprzewidzianych wypadków, kradzieży, zalania cieczą, wycieku baterii, warunków pogodowych; działania promieni słonecznych, piasku, wilgoci, wysokiej lub niskiej temperatury, zanieczyszczenia powietrza;
- uszkodzeń spowodowanych przez nieprawidłowo działające oprogramowanie, na skutek ataku wirusa komputerowego, bądź niestosowanie aktualizacji oprogramowania zgodnie z zaleceniami Gwaranta;
- uszkodzeń wynikłych z: przepięć w sieci energetycznej lub/i telekomunikacyjnej lub z podłączenia do sieci energetycznej w sposób niezgodny z instrukcją obsługi lub z powodu przyłączenia innych produktów, których podłączanie nie jest zalecane przez Gwaranta;
- uszkodzeń wywołanych pracą bądź składowaniem Urządzenia w skrajnie niekorzystnych warunkach tzn. dużej wilgotności, zapyleniu, zbyt niskiej (mroz) bądź zbyt wysokiej temperaturze otoczenia. Szczegółowe warunki, w jakich dopuszczalne jest użytkowanie Urządzenia, określa instrukcja obsługi;
- uszkodzeń powstałych na skutek wykorzystywania akcesoriów niezalecanych przez Gwaranta;
- uszkodzeń spowodowanych wadliwą instalacją elektryczną Użytkownika, w tym zastosowaniem niewłaściwych bezpieczników;
- uszkodzeń wynikłych z zaniechania przez Użytkownika czynności konserwacyjnych i usługowych przewidzianych w instrukcji obsługi;
- uszkodzeń wynikłych ze stosowania nieoryginalnych, niewłaściwych dla danego modelu części zamiennych i wyposażenia, wykonywaniem napraw i przeróbek przez osoby nieupoważnione;
- usterek powstałych wskutek kontynuowania pracy niesprawnym Urządzeniem czy osprzętem.

2.13.

Gwarancja nie obejmuje naturalnego zużycia elementów Urządzenia oraz innych części wymienionych w instrukcji użytkowania oraz dokumentacji technicznej, posiadających określony czas działania. Dotyczy to również akumulatorów i baterii, na które Gwarant udziela 24-miesięcznej gwarancji.

2.14.

Gwarancja na Urządzenie nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Użytkownika wynikających z rękojmi.

2.15.

Gwarant nie odpowiada za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwe Urządzenie. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie, uboczne, szczególne, wynikowe lub za straty moralne, ani za szkody, w tym także między innymi za utracone korzyści, oszczędności, dane, utratę pożytków, roszczenia stron trzecich oraz inne szkody wynikające lub związane z korzystaniem z Urządzenia.

2.16.

Usuwanie wad nieobjętych gwarancją odbywa się na warunkach pełnej odpłatności za dokonanie naprawy. Ponadto w przypadku bezpodstawnego wezwania serwisu do naprawy gwarancyjnej, kosztami zostanie obciążony Użytkownik, zgłaszający reklamację.

2.17.

Podczas wezwania Serwis Gwaranta musi mieć dostęp do urządzeń, w przypadku urządzeń instalowanych na znacznych wysokościach, oraz do danych konta, o ile są dostępne urządzenia w trybie Online. Użytkownik we własnym zakresie zapewni Serwisowi Gwaranta odpowiednie urządzenie wysokościowe.

2.18.

Wszystkie sprawy sporne powstałe z powodu udzielonej gwarancji rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby Gwaranta.

3.

Zgłaszanie reklamacji.

3.1.

Podstawą wykonania usługi gwarancyjnej jest zgłoszenie reklamacji w miejscu dokonania zakupu lub bezpośrednio w Dziale Serwisowym Gwaranta QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. z siedzibą przy ul. Rolnej 4, 43-262 Kobielice, tel. 32-750-60-05 lub poprzez e-mail: serwis@engocontrols.com, wypełniając protokół reklamacyjny dostępny na stronie www.engocontrols.com w zakładce „wsparcie techniczne” w ciągu 2-ch dni roboczych od ich wykrycia, z jednoczesnym podaniem opisu stwierdzonej wady. Wzór protokołu znajduje się również na końcu powyższych warunków gwarancji.

Użytkownik zobowiązany jest do wskazania w zgłoszeniu, czy zgłasza reklamację z tytułu gwarancji, czy też z innego tytułu.

3.2.

Gwarant zobowiązuje się do rozpoznania reklamacji w terminie do 14 dni roboczych od daty otrzymania reklamowanego produktu. W przypadku potrzeby dokonania badań technicznych produktu w celu ustalenia przyczyny powstania wady, termin ten może zostać wydłużony. W takim przypadku Użytkownik otrzyma na zasadzie wypożyczenia produkt zastępczy, aby było możliwe jego użytkowanie. Wypożyczenie tych elementów zastępczych Użytkownikowi nie jest równoznaczne z uznaniem zasadności reklamacji.

3.3.

Gwarant zastrzega sobie prawo wyboru sposobu usunięcia usterki lub wady.

3.4.

W przypadku, gdy wada wyrobu stanowiąca przedmiot reklamacji jest według oceny Gwaranta usuwalna, obowiązki gwarancyjne wykonywane będą w drodze naprawy gwarancyjnej. Jeżeli charakter wady nie wymaga jej usuwania w warunkach fabrycznych, Gwarant lub upoważniony przez niego przedstawiciel może dokonać naprawy gwarancyjnej w lokalu Użytkownika zgłaszającego reklamację, w którym znajdują się wadliwe wyroby. Użytkownik w takim przypadku zobowiązany jest do dołożenia należytej staranności we współdziałaniu i umożliwieniu naprawy wyrobów. Jeżeli charakter wady wymaga jej usunięcia w warunkach fabrycznych, Użytkownik, na wezwanie Gwaranta, zobowiązany jest do dostarczenia Gwarantowi albo jego Przedstawicielowi wyrobu lub jego części składowych osobiście lub przesyłką kurierską na koszt Gwaranta wg, wytycznych zawartych w protokole serwisowym dostępnym na stronie www.engocontrols.com

3.5.

Gwarant nie ma obowiązku dostarczania Użytkownikowi wyrobu zamiennego na czas wykonywania obowiązków gwarancyjnych za wyjątkiem punktu 3.2. Odmowa wydania wyrobu (jego części) do naprawy w warunkach fabrycznych, bądź uniemożliwienie naprawy w lokalu Użytkownika oznaczać będzie, że Gwarant został zwolniony przez niego z wykonania obowiązków gwarancyjnych i zrzekł się wszelkich roszczeń z tytułu gwarancji względem Gwaranta.

3.6.

W przypadku, gdy wada wyrobu jest nieusuwalna lub jej usunięcie jest nieuzasadnione względami ekonomicznymi lub też mogłoby spowodować obniżenie jakości wyrobu, wykonanie obowiązków gwarancyjnych nastąpi poprzez wymianę wyrobu na nowy, tego samego rodzaju, wolny od wad, bądź poprzez zapłatę Użytkownikowi kwoty odpowiadającej cenie sprzedaży wadliwego wyrobu za jednoczesnym wydaniem Gwarantowi przez Użytkownika wadliwego wyrobu. Z chwilą wydania Gwarantowi wyrobu, Użytkownik przeniesie na jego rzecz własność wyrobu.

3.7.

W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną naprawa gwarancyjna, wymiana wyrobu na nowy lub zwrot kosztów zakupu nastąpi w ciągu 30 dni od daty podjęcia decyzji. W szczególnych przypadkach, kiedy dotrzymanie powyższego terminu będzie niemożliwe z przyczyn niezależnych od Gwaranta, termin wykonania obowiązków gwarancyjnych może ulec przedłużeniu, o czym Użytkownik zgłaszający reklamację zostanie powiadomiony oddzielnym pismem.

3.8.

Okres naprawy gwarancyjnej przedłuża odpowiednio czas udzielonej gwarancji na naprawiany element.

3.9.

Gwarancja udzielona na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza i nie zawiesza uprawnień Użytkownika wynikających z niezgodności towaru z umową.

3.10.

Niniejsze informacje dostępne są na stronie www.engocontrols.com

4.

Zasady prawidłowej konserwacji i pielęgnacji powierzchni wyrobów.

4.1.

Do czyszczenia i konserwacji powierzchni nie wolno używać szczotek, myjek lub innych mogących porysować powierzchnię wyrobu, substancji ściernych, pianaących i agresywnych, zawierających kwasy, chlor lub jego związki, rozpuszczalniki lub środki wybielające.

4.2.

Obudowy, wyświetlacze, przyciski należy zawsze czyścić za pomocą wilgotnej miękkiej ściereczki. Powierzchnie szklane można również czyścić bezbarwnymi, łagodnymi środkami czyszczącymi. Środka czyszczącego nie należy natryskiwać bezpośrednio na urządzenie. Po umyciu powierzchni można delikatnie wypolerować powierzchnię miękką, suchą ściereczką.

Wyłączny dystrybutor produktów marki ENGO Controls:

QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k.
ul. Rolna 4, 43-262 Kobielice
woj. śląskie, PL
biuro: +48-32-700-74-53
serwis: +48-32-750-65-05

PROTOKÓŁ REKLAMACJI NR
(wypełnia serwisant firmy QL CONTROLS)

1. DANE ZGŁASZAJĄCEGO

IMIĘ I NAZWISKO

TELEFON

E-MAIL

ADRES ZWROTNY / PIECZĘĆ FIRMOWA

2. PRZEDMIOT REKLAMACJI

NAZWA / SYMBOL

ILOŚĆ

DATA ZAKUPU

MIEJSCE ZAKUPU

KIEDY WYKRYTO USTERKĘ?

PO WYJĘCIU Z OPAKOWANIA

PO CZASIEOD INSTALACJI URZĄDZENIA

OPIS USTERKI

INNE INFORMACJE DOTYCZĄCE ŚRODOWISKA PRACY URZĄDZENIA

3. WYSYŁKA

Reklamowany produkt wyślij kurierem
UPS na nasz koszt

Zamów kuriera dzwoniąc pod nr infolinii
22 53 40 000
i podaj nasz nr klienta **W63Y27** oraz dane firmy:

QL CONTROLS sp. z o. o. sp. k.
ul. Rolna 4, 43-262 Kobielice

**Do przesyłki dołącz wypełniony protokół
oraz dowód zakupu. W przeciwnym wypadku
reklamacja nie będzie rozpatrzona.**

4. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

(wypełnia serwisant firmy QL CONTROLS)

OSOBA PRZYJMUJĄCA REKLAMACJĘ

DATA

ROZPATRZENIE REKLAMACJI

ZAŁĄCZNIK 1

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego dalej RODO), informujemy, że:

a) administratorem Pana/Pani danych osobowych jest spółka QL CONTROLS sp. z o.o. sp. k. w Kobielicach, (43 – 262), ul. Rolna 4, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice - Wschód Wydział VIII Gospodarczy KRS w Katowicach pod numerem KRS: 0000440955, nr NIP: 6381806825, nr REGON: 243111228, dane kontaktowe: Kobielice (43 – 262), ul. Rolna 4, e-mail: engo@engocontrols.com, tel. kontaktowy: +48 32 700 74 53,

b) Pana/Pani dane osobowe przetwarzane będą:

• na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO w celu wykonania:

– umowy sprzedaży – w przypadku, gdy reklamacja została zgłoszona z tytułu rękojmi za wady towaru,

– umowy gwarancji – w przypadku, gdy reklamacja została zgłoszona z tytułu udzielonej przez administratora i przyjętej przez Pana/Panią gwarancji,

• w przypadku, gdy nie jest Pan/Pani stroną umowy, a jedynie przedstawicielem podmiotu dokonującego zgłoszenia reklamacyjnego - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f) RODO dla celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora i stronę trzecią – podmiotu dokonującego zgłoszenia reklamacyjnego reprezentowanego przez Pana/Panią, tj. dla celów doprowadzenia do wykonania umowy (sprzedaży lub gwarancji) pomiędzy administratorem a reprezentowanym przez Pana/Panią podmiotem,

c) odbiorcami Pana/Pani danych osobowych jest administrator oraz upoważnieni przez niego do przetwarzania danych osobowych przedstawiciele administratora, operatorzy pocztowi i kurierzy, biuro rachunkowe administratora, podmioty zapewniające obsługę IT administratora, banki (w zakresie danych podmiotu składającego reklamację), hostingodawcy poczty email administratora, kancelarie prawne w zakresie niezbędnym dla ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,

d) Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane przez administratora do przedawnienia potencjalnych roszczeń z tytułu gwarancji i rękojmi, nie krócej niż 5 lat od początku roku następującego po roku obrotowym, w którym operacje, transakcje i postępowanie wynikające z umowy (sprzedaży lub gwarancji) zostały ostatecznie zakończone, spłacone, rozliczone lub przedawnione,

e) przysługuje Panu/Pani prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych dotyczących Pana/Pani osoby, ich sprostowania, usunięcia (zgodnie z art. 17 RODO), ograniczenia przetwarzania (zgodnie z art. 18 ust. 1 RODO) oraz przenoszenia danych osobowych (zgodnie z art. 20 ust. 1 RODO),

f) przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pana/Pani danych osobowych zgodnie z art. 21 ust. 1 RODO,

g) przysługuje Panu/Pani prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego,

h) podanie Pana/Pani danych osobowych dla celów związanych z wykonaniem umowy (sprzedaży lub gwarancji) jest niezbędne dla jej wykonania.