

ГАРАНЦИОННИ УСЛОВИЯ

за продукти на ENGO

1. Предмет на гаранцията:

Всички продукти предлагани от ENGO Controls са с гаранция на изключителния дистрибутор/вносител ЕНГО България ЕООД (наричан по-долу „Гарант“) гарантира висококачествени стоки, без дефекти, и предоставя гаранция за:

МОДЕЛ	ОПИСАНИЕ	Гаранционен срок
E10W230WIFI	Термостат с интернет управление, WiFi	5 години
E10B230WIFI	Термостат с интернет управление, WiFi	5 години
E901	Програмируем, кабелен термостат	5 години
E901RF	Програмируем, безжичен термостат	5 години
ECB08M230	Клемна шина за подово отопление	5 години
E30NC230	Термоелектрическа задвижка 230V, M30x1,5, нормално затворен	5 години
EASY230W	Непрограмируем жичен термостат	5 години
EASY230B	Непрограмируем жичен термостат	5 години
EASYBATW	Непрограмируем жичен термостат	5 години
EASYBATB	Непрограмируем жичен термостат	5 години
ESIMPLE230W	Непрограмируем жичен термостат с врътка	5 години
ESIMPLE230B	Непрограмируем жичен термостат с врътка	5 години
E901WIFI	Безжичен, интернет термостат, Wi-Fi	5 години
ERM12A	Relay Module 12A Релеен модул 12A	5 години
EREL1ZB12A	ZigBee Смарт реле, 1x12A, NO-COM изход	5 години
EONEBATW	Интелигентен термостат ZigBee, литиево-йонна батерия	5 години
EONEBATB	Интелигентен термостат ZigBee, литиево-йонна батерия	5 години
EONE230W	Интелигентен термостат ZigBee, 230V	5 години
EONE230B	Интелигентен термостат ZigBee, 230V	5 години
EMODZB	ZigBee мини релеен модул с репитер, 230V изход	5 години
EIRTXWIFI	Wi-Fi IrDA предавател	5 години
EGATEZB	Универсален ZigBee гейтуей за ENGO Smart устройства	5 години
EDOORZB	ZigBee сензор за врати/прозорци	5 години
E28NC230	Термоелектрическа задвижка 230V, M28x1,5, нормално затворен	5 години

1.1. Гарантът предоставя гаранция за продукти, доставени в съответствие с таблицата по-горе, но не по-дълго от периода, посочен в таблицата по-горе плюс 12 месеца от датата на продажба на продукта от Гаранта на Дистрибутора.

2. Условия на гаранцията

2.1. Гаранционното и извънгаранционното обслужване ще се извършва от сервизен персонал на Гаранта. При гаранционното обслужване Гарантът се задължава да проверява всички оплаквания на Клиентите. Тази гаранция покрива скрити производствени дефекти, разкрити по време на гаранционния период

2.2. Гаранцията не важи ако дефектът или повредата са в резултат от:

- неправилна инсталация, която не е в съответствие с ръководството;
- използване и поддръжка, която не е в съответствие с инструкциите на продукта и използване не по предназначение;
- неадекватно обслужване (прилагане на химикали, разяждащи или абразивни вещества за поддръжка на кутии, дисплеи и бутони);
- неоторизирана намеса (ремонт, промяна или модификация, извършена без писменото разрешение на Гаранта);
- неправилно боравене, съхранение, неправилно обслужване) или случайни събития като: пожар, изтичане на газ, наводнение, повреда на електричество, осветление и пренапрежения на електропреносната мрежа; или ако възникне повреда в следствие на неправилна експлоатация :
- по време на доставката;

2.3. Гаранционни права има само Клиент, който представи документ за покупката. В противен случай гаранцията е нищожна.

3. Регистриране на жалби.

3.1. За да бъде валидна гаранцията, жалбата трябва да бъде подадена към Гаранта или Дистрибутора, който е извършил продажбата, или да е подадена по електронна поща на: office.bg@engocontrols.com, като се използва протокол за рекламация, достъпен за изтегляне на уебсайта на ENGO: www.engocontrols.com в раздел, "Изтегляния", "Техническа поддръжка".

3.2. Рекламацията трябва да бъде направена в рамките на 2 /два/ работни дни след откриване на дефекта. Купувачът е длъжен да уточни дали претенциите са на основание гаранция или на друго основание. В противен случай ще се счита, че искът е предявен въз основа на търговска гаранция.

3.3. Гарантът се ангажира да разгледа рекламацията в рамките на 14 работни дни от датата на получаване на дефектните стоки. В случай на необходимост от технически разяснения на продукта, за да се определи причината за дефекта, този срок може да бъде удължен. В тази ситуация заместващ продукт ще бъде осигурен за Дистрибутора/Клиента от Гарантът за времето на разглеждане на претенцията. Предоставянето на заместващ продукт не трябва да се счита или тълкува като приемане на претенцията.

3.4. Гарантът си запазва правото да избере начина за отстраняване на дефекта на стоката.

3.5. Когато дефекта на продукта, който е предмет на рекламацията, е отстраним (въз основа на оценка на Гаранта), се извършват цялостни гаранционни ремонти по Гаранционното обслужване. Ако естеството на дефекта не изисква ремонт при фабричните условия, Гарантът или негов упълномощен представител може да извърши гаранционен ремонт в помещенията на Заявителя, където се намират дефектните продукти. В този случай Заявителят е длъжен да сътрудничи и да даде възможност за ремонт на продуктите. Ако естеството на дефекта налага отстраняването му при фабричните условия, Заявителят, по искане на Гаранта, е длъжен да достави на Гаранта или на негов представител, продукта или неговите компоненти, за собствена сметка или за сметка на Гаранта, като използва куриер съгласно указанията, съдържащи се в сервизния протокол, наличен на www.engocontrols.com.

3.6. От Гаранта не се изисква да предоставя заместващ продукт на Дистрибутора/Клиента по време на гаранционното обслужване, с изключението, посочено в точка 3.3. Отказът да се предостави продукта или неговите части за ремонт при фабрични условия или ако заявителят не допусне ремонт в помещенията, където се намира продукта, ще означава, че Гаранта е освободен от гаранционните си задължения и че заявителят се е отказал от всякакви гаранционни претенции срещу Гаранта.

3.7. В случай, че:

- дефектът е неотстраним, или
- отстраняването не е оправдано по икономически причини, или
- може да доведе до понижено качество на продукта, изпълнението на гаранционното задължение ще се осъществи чрез замяна с нов продукт без дефекти или продукт от същия вид, или чрез изплащане на определена сума на Дистрибутора/Клиента. Сумата съответства на цената на придобиване на продукта Дистрибутора/Клиента е длъжен да върне дефектния продукт на Гаранта. В момента, в който продуктът е издаден на Гаранта, тогава Дистрибутора/Клиента ще прехвърли собствеността върху продукта на Гаранта.

3.8. Ако жалбата се окаже основателна, гаранционният ремонт, замяната на продукта без дефекти или връщането на покупната цена на продукта се извършват в рамките на 30 дни от датата на решението на Гаранта. В изключителни случаи, когато срокът, посочен по-горе, ще бъде невъзможен за изпълнение, поради причина извън контрола на Гаранта, изпълнението на гаранционните задължения може да бъде удължено до период, необходим за изпълнение на задълженията. В тази ситуация, жалбоподателят ще бъде информиран писмено / по електронна поща.

3.9. След гаранционния ремонт, срокът на гаранцията се удължава с времето, в което продуктът е бил ремонтиран.

4. Препоръки за правилното поддържане и почистване на повърхността на продукта.

4.1. Четки, чистачки или други приспособления, които могат да надраскат повърхността на продукта, не могат да се използват за почистване или поддръжка на продуктите. Не използвайте активни хлорни почистващи препарати, абразивни и агресивни вещества (съдържа корозивни киселини, хлор, разтворители или избелващи агенти) върху продуктите.

4.2. Почистете външната страна на корпуса, бутоните или дисплея с мека кърпа, леко навлажнена (не мокра!). Допуска се почистване на стъклени повърхности с меки, PH-неутрални и безцветни почистващи препарати. Не пръскайте течен разтвор директно върху продукта. Когато повърхността изсъхне, тя трябва да се полира с деликатна кърпа.

4.3. Тази информация е достъпна на интернет страницата на компанията www.engocontrols.com.

Дистрибутор на ENGO

Controls:

ЕНГО България ЕООД

София П.К. 1715

Младост 4, бл.483, ОФИС 1

телефон: +359 2 9964193

e-mail: office.bg@engocontrols.com

www.engocontrols.com

ПРОТОКОЛ ЗА РЕКЛАМАЦИЯ

(ПОПЪЛВА СЕ ОТ ЕНГО БЪЛГАРИЯ)

1. ДАННИ НА ЗАЯВИТЕЛЯ

Имена

Телефон

E-MAIL

АДРЕС НА ПОДАТЕЛЯ / ПЕЧАТ НА
ФИРМАТА

2. ПРЕДМЕТ НА ЖАЛБАТА

КОД НА ПРОДУКТА

БРОЙ ПРОДУКТИ

ДАТА НА ЗАКУПУВАНЕ

МЯСТО НА ЗАКУПУВАНЕ

КОГА Е ОТКРИТ ДЕФЕКТА

УСТРОЙСТВОТО Е ДЕФЕКТНОКАТО НОВО, БЕЗ ПРИЗНАЦИ НА УПОТРЕБА

КОЛКО ВРЕМЕ УСТРОЙСТВОТО Е БИЛО ИЗПОЛЗВАНО СЛЕД
ИНСТАЛИРАНЕТО:.....

описание на дефекта

ДРУГА ИНФОРМАЦИЯ

3. ИЗПРАЩАНЕ НА ЖАЛБАТА

Жалбата трябва да бъде изпратена до мястото на закупуване.

Ако жалбата се счита за основателна, Клиентът може да вземе устройствата директно на мястото при дистрибутора, от където е закупен продуктът.

За да предявите гаранционен иск, трябва да предоставите **документ за покупката** и **попълнен протокол за рекламация**. В противен случай искът не е валиден.

4. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБАТА

(попълва се от техническото лице)

СЛУЖИТЕЛ ПОЛУЧИЛ ЖАЛБАТА

ДАТА

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Декларирам, че съм запознат с Приложение 1, относно обработката на лични данни, приложена към настоящия Протокол

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

В съответствие с разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (наричана по-долу "GDPR"), информираме, че:

1. администраторът на Вашите лични данни е QL CONTROLS SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ, Sp.k. in Kobielice, (43 - 262), Rolna 4, вписано в Регистъра на предприемачите към Националния съдебен регистър, воден от районния съд на Катовице - Wschód, 8-ми търговски отдел на Националния съдебен регистър в Катовице под номер KRS: 0000440955, NIP номер: 6381806825, REGON номер: 243111228, данни за контакт: Kobielice (43 - 262), 4 Rolna, e-mail: engo@engocontrols.com, тел. +48 32 700 74 53,

2. Вашите лични данни ще бъдат обработвани:

- съгласно член 6, параграф 1, буква б) от GDPR за прилагане:
- договор за продажба - в случай, че е направена рекламация по гаранцията за дефекти на стоката,
- гаранционно споразумение - в случай, че е подадена жалба по гаранцията, предоставена от администратора и приета от Вас, ако не сте част от договора, а само представител на лицето, подало жалбата - съгласно член 6, параграф 1, буква е) от GDPR за целите, произтичащи от законните интереси, преследвани от администратора и трета страна - лицето, което подава жалбата, представлявано от вас, т.е. за целите на изпълнението на договора (продажба или гаранция) между администратора и лицето, което представлявате,
- a)** получателите на Вашите лични данни са администраторът и упълномощените от него представители на Администратора да обработват личните данни, пощенските оператори и куриерите, счетоводната кантора на Администратора, лицата, предоставящи ИТ услуги на Администратора, банките (до степента на данните на лицето, подало жалбата), домакините на електронната поща на Администратора, адвокатските кантори до степента, необходима за евентуалното определяне, разследване или защита на претенции,
- b)** Вашите лични данни ще бъдат съхранявани от Администратора до изтичане на давност за потенциални гаранционни и гаранционни претенции, не по-малко от 5 години, считано от началото на годината, следваща финансовата година, през която операциите, сделките и производствата, произтичащи от договора (продажба или гаранция), са окончателно завършени, погасени, уредени или просрочени,
- имате право да поискате от администратора достъп до личните данни, които се отнасят до вас, да ги коригирате, да ги изтриете (съгласно член 17 от GDPR), да ограничите обработката (съгласно член 18, параграф 1 от GDPR) и да прехвърлите лични данни (съгласно член 20, параграф 1 от GDPR),
- c)** имате право да възразите срещу обработването на личните Ви данни в съответствие с член 21, параграф 1 от GDPR,
- d)** имате право да подадете жалба до надзорен орган,
- e)** предоставянето на личните Ви данни за целите на изпълнение на договора (продажба или гаранция) е необходимо за неговото изпълнение