

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI (OWG)

Szanowny Kliencie,

Zanim zostanie zgłoszona reklamacja prosimy o sprawdzenie czy uszkodzenie nie zostało spowodowane niewłaściwym złożeniem lub montażem opraw. W przypadku dokonywania zwrotów, oprawy należy dostarczać w oryginalnych opakowaniach. Niezbędne jest załączenie kopii potwierdzenia przyjęcia przesyłki (listu przewozowego lub protokołu przekazania towaru) oraz kopii faktury zakupu i wypełnienie formularza reklamacyjnego protokół zgłoszenia reklamacji.

- W przypadku uznania reklamacji, produkt zostanie naprawiony w możliwie najkrótszym czasie (do 30 dni) lub zostanie wymieniony na nowy. W przypadku konieczności sprowadzenia części, podzespołów z zagranicy czas naprawy może ulec przedłużeniu.
- W przypadku kiedy reklamacja nie zostanie uznana, nabywca zobowiązany jest pokryć wszystkie koszty związane z rozpatrywaną reklamacją. (LUXPROM oraz dostawcy podzespołów do produkowanych opraw zastrzegają sobie prawo do oceny zasadności bądź niezasadności zgłoszonej reklamacji.)
- W przypadku napraw nie objętych gwarancją prosimy o wcześniejsze powiadomienie w celu oszacowania kosztów naprawy.

Niniejszym firma LUXPROM przedstawia swoje obowiązki jako gwaranta i uprawnienia kupującego w zakresie warunków zgłaszania i rozpatrywania reklamacji.

1. Nabywca jest zobowiązany niezwłocznie po odbiorze towaru sprawdzić jego stan (maksymalnie w terminie 3 dni od daty odbioru).
2. Produkty są objęte gwarancją w ciągu 24-ciu miesięcy od daty odbioru towaru przez nabywcę. Na wniosek Klienta – po dokonaniu szczegółowej oceny danego zamówienia LUXPROM może udzielić gwarancji rozszerzonej na okres trzech lat lub niestandardowej na okres pięciu lat. Uzgodnione warunki gwarancji rozszerzonej lub gwarancji niestandardowej są opisane w indywidualnie przygotowanych dokumentach.
3. Gwarancja obejmuje wady powstałe w trakcie produkcji lub spowodowane użyciem niewłaściwych materiałów. Szczegółowe warunki gwarancji mogą być opisane w karcie gwarancyjnej.
4. Gwarancja nie obejmuje:
 - wad powstałych przez uchybienia spowodowane niewłaściwym użyciem produktu, modyfikacjami, niewłaściwymi naprawami, niedbalstwem ze strony instalatora/elektryka, niestosowaniem się do instrukcji montażu i / lub tabliczki znamionowej
 - Wad powstałych z powodu wykonania niewłaściwych połączeń elektrycznych podczas instalacji.
 - Wad powstałych z powodu naruszenia prawa, obowiązujących zasad i przepisów elektrycznych.
 - Wad powstałych w wyniku podłączenia produktu do instalacji nie spełniających ogólnego bezpieczeństwa.
 - Wad powstałych z powodu uszkodzeń mechanicznych takich jak np. przypadkowe pęknięcia plastikowych kloszy powstałe w trakcie transportu lub montażu.
 - Wad powstałych na skutek niewłaściwego montażu wykonywanego przez nieuprawnione osoby w tym przyłączenie do sieci zasilającej o niewłaściwym dla danego produktu napięciu lub na skutek wyładowania elektrostatycznego.
 - Wad powstałych z powodu użycia innych niż zalecane przez producenta lub dostawcę podzespołów oraz napraw wykonywanych przez nieuprawnione osoby.
 - Wad powstałych z powodu wystąpienia niekorzystnych zjawisk atmosferycznych.
 - Wad powstałych z powodu eksploatacji w niekorzystnych i odbiegających od typowych warunkach otoczenia mogących zagrazić konstrukcji oprawy, powłoce lakierniczej lub komponentom elektronicznym umieszczonym w oprawie powodując nieprawidłowe jej działanie . Do czynników zagrażających konstrukcji oprawy można zaliczyć min.: wysoką temperaturę, wysoką wilgotność, zapylenie, obecność w powietrzu substancji chemicznie nieobojętnej (chlor, sól, kwasy, zasady), wibracje, wstrząsy, narażenie na udar, przepięcia, pole elektromagnetyczne, promienie UV.
Lista przykładowych nieobojętnych substancji chemicznych dostępna w dokumencie „Warunki użytkowania i eksploatacji opraw oświetleniowych / Lista substancji chemicznych”
 - Wad powstałych z powodu zastosowania okablowania lub połączeń o stopniu ochrony IP niższym od wybranego produktu.
 - Produktów ze zniszczonymi etykietami lub oznaczeniami znamionowymi .
 - Użycia nieodpowiednich części do naprawy.
 - Normalnego zużycia produktu lub podzespołu związanego z eksploatacją.
5. Nabywca powinien na piśmie powiadomić LUXPROM o wystąpieniu wady. Nabywca powinien zawsze dostarczyć kopię faktury zakupu i protokół reklamacyjny oraz zdjęcie reklamowanego produktu (w przypadku jeżeli nabywca sam usunie wadę po uprzedniej akceptacji pisemnej LUXPROM) lub reklamowany produkt, oprawę oświetleniową lub podzespół (jeżeli naprawa ma zostać wykonana przez LUXPROM). Reklamacje będą rozpatrywane pod warunkiem spełnienia wymagań opisanych w punkcie 5.
6. Czas naprawy produktów przedłuża okres trwania gwarancji.