

1. Postanowienia ogólne

Niniejszy dokument reguluje zakres czynności oraz odpowiedzialności związanych z gwarancją oraz serwisem na produkty sprzedawane przez firmę Alkam Security Sp. z o.o.

Sp. k. Gwarancji udziela firma Alkam Security Sp. z o.o. Sp. k., z główną siedzibą ul. Chotomowska 62, 05-110 Jabłonna, zwana w dalszej części „GWARANTEM”. Gwarancja obejmuje sprzęt zwany dalej „PRODUKTEM”, oferowany przez firmę Alkam Security, z uwzględnieniem warunków z §2. Gwarant udziela Kupującemu gwarancji na sprawne działanie produktu, wymienionego w karcie gwarancyjnej zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w instrukcji obsługi. Gwarancja zapewnia doprowadzenie Produktu do stanu sprzed uszkodzenia i zapewnienia pełnej funkcjonalności, procedura ta obejmuje bezpłatne zapewnienie wszystkich niezbędnych do naprawy części zamiennych oraz robociznę.

2. Okres gwarancji

Gwarant udziela gwarancji na sprzedawane Produkty w okresie:

- 36 miesięcy od daty zakupu na wszystkie rejestratory cyfrowe oraz kamery bez promiennika marki HQVISION,
- 24 miesiące od daty zakupu na wszystkie kamery z promiennikiem marki HQVISION ,
- 24 miesiące od daty zakupu na wszystkie kamery marki DVS,
- 24 miesiące na wszystkie produkty marki Paradox Security System. Na produkty innych firm będące w ofercie firmy Alkam Security obowiązuje okres gwarancji podany przez producenta.

Okres gwarancji liczony jest od daty zakupu, czyli od daty wystawienia faktury na dany Produkt. W przypadku uruchomienia procedury serwisowej, gwarancja nie odnawia się, a jedynie przedłuża o czas pobytu Produktu w Serwisie. Gwarant zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji (z uwzględnieniem zastrzeżeń ujętych w §3) w terminie do 14 dni roboczych od daty dostarczenia Produktu do serwisu. W przypadku, gdy naprawa wymagać będzie sprowadzenia części z zagranicy lub przesłania produktu do serwisu specjalistycznego, Gwarant zastrzega sobie prawo do wydłużenia okresu naprawy o czas niezbędny do zrealizowania serwisu.

3. Zobowiązania kupującego

Kupujący jest zobowiązany pod rygorem niewykonania naprawy i utraty gwarancji do przestrzegania poniższych punktów Gwarancji:

- Urządzenia zgłoszone do serwisu muszą posiadać wypełniony formularz zgłoszenia serwisowego, dowód zakupu (skan lub pełny numer) oraz posiadać pełne dane adresowe do zwrotu urządzenia po naprawie. **Brak któregokolwiek z wyżej wymienionych dokumentów skutkował będzie przyjęciem urządzenia jako serwisu pogwarancyjnego.**
- Produkt musi być zabezpieczony plombą gwarancyjną, niedopuszczalne jest, aby plomba była zerwana, nieczytelna lub widoczne były ślady ingerencji osób nieuprawnionych.
- Produkt musi być dostarczony w oryginalnym fabrycznym opakowaniu i zabezpieczony na czas transportu przed uszkodzeniami. Jeśli nie ma możliwości przesłania Produktu w fabrycznym opakowaniu, powinien on być dokładnie zabezpieczony przed transportem, a informacja o braku fabrycznego opakowania musi być zamieszczona w formularzu zgłoszenia serwisowego.

- Urządzenie oddawane do Serwisu powinno być czyste.
- Uszkodzony Produkt powinien być dostarczony do siedziby Gwaranta na swój koszt.

4. Szczegółowe warunki gwarancji

Gwarancją nie są objęte:

- Uszkodzenia mechaniczne, termiczne lub celowe uszkodzenie sprzętu i wywołanie nimi wady
- Uszkodzenia i wady wynikłe na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją użytkownika konserwacji, samowolnych(dokonywanych przez użytkownika lub nieupoważnione osoby) napraw, przeróbek lub zmian w konstrukcji, działania zjawisk atmosferycznych, przepięć w sieci, czy wyładowań atmosferycznych
- Nieprawidłowe działanie urządzenia spowodowane złym stanem sieci, łączy czy zakłóceń zewnętrznych
- Produkty uszkodzone pod wpływem czynników zewnętrznych lub nadmiernego obciążenia w związku z niezgodnym z instrukcją uruchomieniem, obsługą i przechowywaniem urządzeń
- Urządzenia z uszkodzeniami mechanicznymi lub elektrycznymi, powstałymi w wyniku niewłaściwej instalacji, konfiguracji, użytkowania i innych działań sprzecznych z właściwościami/przeznaczeniem sprzętu lub instrukcją obsługi/warunkami technicznymi sprzętu
- Uszkodzenia powstałe na wskutek nieprawidłowego zabezpieczenia złączy komunikacyjnych, złączy zasilania, slotu kart SIM/pamięci lub przycisku resetu przed działaniem czynników atmosferycznych/biologicznych w szczególności wilgoci i owadów.
- Uszkodzenia powstałe na wskutek zalania wtyków/złączy lub mechanicznego uszkodzenia przewodów i płyt głównych.
- Uszkodzenia powstałe na wskutek mechanicznego uszkodzenia dysków twardych w tym wgniecenia obudowy z dowolnej strony, uszkodzenia laminatu, uszkodzenia/demontażu etykiety dysku, wkręcanie zbyt długich śrub obudowy.
- Uszkodzeń powstałych na wskutek niewłaściwego zabezpieczenia urządzeń na czas transportu w tym brak materiałów absorbujących wstrząsy (w przypadku dysków minimum 10 cm z każdej strony), zbyt miękkie/cienkie opakowanie, nieprawidłowy montaż dysku wewnątrz rejestratorów na czas transportu oraz anten i zasilaczy które nie zostały odseparowane od kamery/rejestratora
- Części i akcesoria zużywające się podczas eksploatacji oraz materiały eksploatacyjne
- Uszkodzenia sprzętu spowodowane zdarzeniami losowymi, powodziami, pożarami, wyładowaniami atmosferycznymi i innymi klęskami żywiołowymi, wojną, nieprzewidzianymi wypadkami, niewłaściwym napięciem zasilania oraz wadliwością materiałów eksploatacyjnych lub innych czynników zewnętrznych
- Wady powstałe w wyniku podłączania niewłaściwych urządzeń peryferyjnych

- Sprzęty ze zniszczonymi lub nieczytelnymi numerami seryjnymi i/lub plombami
- Urządzenia z uszkodzeniami powstałymi z winy lub niewiedzy użytkownika, bądź wskutek innych zdarzeń go obciążających
- Wadliwe działania urządzeń spowodowane konfliktem lub niezgodnością pomiędzy zainstalowanymi aplikacjami na uszkodzonym sprzęcie oraz na sprzęcie, z którym on w sposób stały współpracuje zgodnie ze swoim przeznaczeniem

W przypadku Produktów, które nie spełniają szczegółowych warunków gwarancji, Kupujący może zostać obciążony kosztami diagnostyki i wysyłki.

Resety hasła po okresie instalacyjnym (liczonym 45dni od zakupu) traktowane są jako usługi płatne. Reset z powodu zagubienia bądź zapomnienia hasła do urządzenia nie jest traktowany jako usługa gwarancyjna.