

Regulamin określający warunki sprzedaży i gwarancji w firmie NSS Sp. z o.o.

1. Ogólne warunki gwarancji i reklamacji w firmie NSS Sp. z o.o.

1.1.

Firma NSS Sp. z o.o. udziela następujących okresów gwarancyjnych:

- 36 miesięcy na urządzenia BCS serii Line oraz Point (od 02.01.2018)
- 24 miesiące na urządzenia RISCO, Pyronix, DSC
- 3 miesiące na towary z działu „Wyprzedaż”

Okres gwarancyjny liczony jest od daty wystawienia faktury sprzedaży przez firmę NSS Sp. z o.o.

1.2.

Gwarancja zostaje przerwana w przypadku zerwania lub uszkodzenia plomb gwarancyjnych.

1.3.

Gwarancji nie podlegają uszkodzenia wynikające z nieprawidłowego użytkowania lub użytkowania w nieodpowiednich warunkach. Gwarancji nie podlegają urządzenia zmodyfikowane przez użytkownika oraz urządzenia noszące ślady nieautoryzowanej naprawy.

1.4.

Gwarancji nie podlegają uszkodzenia spowodowane czynnikami losowymi (np. wyładowaniami atmosferycznymi, przepięciami, zalaniem, itp.) oraz aktami wandalizmu.

1.5.

Urządzenia, do których wgrano oprogramowanie pochodzące z innych źródeł niż zalecane przez producenta nie podlegają gwarancji.

1.6.

Do zgłoszenia reklamacyjnego wymagany jest dokładny opis uszkodzenia urządzenia oraz sytuacji w których usterka występuje.

1.7.

Zgłoszenie reklamacyjne nie zostanie skierowane do realizacji, jeśli nie będą podane objawy uszkodzenia lub gdy reklamowany towar będzie niekompletny.

1.8.

Firma NSS Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do naprawy odpłatnej, po wcześniejszym poinformowaniu o tym klienta, w przypadku, gdy usterka urządzenia nie była spowodowana wadą fabryczną lecz zdarzeniem losowym (np. wyładowaniem atmosferycznym) lub nieprawidłową eksploatacją. W takim przypadku okres gwarancyjny wynosi 3 miesiące na wymienione podzespoły od daty naprawy urządzenia.

1.9.

Firma NSS Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikłe z nieprawidłowej pracy sprzedawanych produktów.

1.10.

Programy komputerowe sprzedawane są bez gwarancji odnośnie ich pracy lub walorów użytkowych, a w szczególności nie gwarantuje się ich pracy na komputerze użytkownika ani z oprogramowaniem przez niego używanym.

1.11.

Nie gwarantuje się kompatybilności sprzedawanych produktów z innymi produktami.

2. Szczegółowe zasady reklamacji.

2.1. Przesyłki.

2.1.1.

Jeśli w czasie odbioru przesyłki okaże się, że opakowanie jest uszkodzone w stopniu takim, że również towar w nim zawarty może być uszkodzony, nie należy przyjmować przesyłki, a na liście przewozowym należy dopisać adnotację o jej uszkodzeniu.

2.1.2.

Po przyjęciu przesyłki należy ją rozpakować w obecności kuriera i sprawdzić jaki jest stan towaru. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia, należy spisać protokół reklamacyjny (druk posiada ze sobą kurier), złożyć go u kuriera, a jego kopię przesłać niezwłocznie do nas faksem na nr: (0-22) 846-23-57 bądź mailem: info@nssystem.pl, wpisując w temacie wiadomości tekst: „**REKLAMACJA PRZESYŁKI**”.

Stanowi to podstawę do szybkiego załatwienia reklamacji i wysyłki nowego towaru.

2.1.3.

Jeśli zaraz po otrzymaniu przesyłki, a najdalej do 2 dni roboczych, klient stwierdzi, iż jej zawartość nie odpowiada ilości towaru jaki widnieje na fakturze, bądź symbol towaru różni się od tego jaki jest zawarty na dokumencie sprzedaży, wówczas należy o tym fakcie niezwłocznie poinformować pracownika magazynu firmy NSS Sp. z o.o.: (0-22) 846-25-31 wew. 117 lub 118. Po tym czasie reklamacje dotyczące w/w niezgodności w przesyłce nie będą uwzględniane.

2.2 Wady przed rozpoczęciem eksploatacji.

2.2.1.

Jeżeli niezwłocznie po otrzymaniu przesyłki, a najdalej do 2 dni roboczych, okaże się, że sprzęt wykazuje problemy uniemożliwiające jego użytkowanie (czyli nowe urządzenie nie pracuje poprawnie) prosimy dostarczyć towar do siedziby firmy NSS Sp. z o.o. lub odesłać przesyłkę na nasz koszt. Przesyłki reklamacyjne prosimy kierować do Działu Serwisu.

2.2.2.

Towar należy odesłać w oryginalnym opakowaniu, starannie zapakowany, z opisem występującej wady i kartą gwarancyjną, jeśli takową wydano przy zakupie. Na opakowaniu koniecznie należy umieścić napis: „**SERWIS – WADA FABRYCZNA**”.

2.2.3.

Jeżeli niesprawne urządzenie nie nosi śladów użytkowania, jest kompletne i posiada nieuszkodzone opakowanie - towar jest wymieniany na pełnowartościowy i wysyłany na koszt firmy NSS Sp. z o.o.

2.2.4.

Jeżeli niesprawne urządzenie nosi ślady użytkowania, nie jest kompletne, posiada uszkodzone opakowanie lub z innych względów nie nadaje się do wymiany, wówczas towar zostanie naprawiony w najkrótszym możliwym terminie i wysłany na koszt firmy NSS Sp. z o.o.

2.3. Gdy towar ulegnie uszkodzeniu w czasie eksploatacji.

2.3.1.

Uszkodzone urządzenie odsyłane do naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej klient **wysyła na własny koszt**.

2.3.2.

Jeżeli odesłane urządzenie nie zostanie zakwalifikowane do naprawy gwarancyjnej, wówczas zostaną

zastosowane procedury z pkt. 1.8.

2.3.3.

Jeżeli zostanie stwierdzone, iż towar jest nieuszkodzony, a niesprawność wynikała z nieumiejętności obsługi urządzenia lub nieznanomości jego parametrów przez klienta w momencie zakupu, zostanie on odesłany na koszt klienta z doliczeniem od 15zł do 100zł netto kosztów obsługi serwisowej, zależnie od zakresu czynności serwisowych – testowania sprzętu.

2.3.4.

Reklamowane urządzenia powinny być odsyłane kompletne (tzn. jeśli uszkodzeniu uległ np. rejestrator, to należy go odesłać wraz z pilotem, zasilaczem, dyskiem twardym, itp.) i starannie zapakowane, w oryginalnym opakowaniu, wraz z dokładnym opisem uszkodzenia oraz kartą gwarancyjną, jeśli ją wydano przy zakupie. Na paczce koniecznie należy umieścić napis "**SERWIS**".

2.3.5.

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości działania naszego urządzenia z innymi urządzeniami lub urządzeniami innych producentów (np. dyski twarde, kamery, itp.), klient jest zobowiązany do dostarczenia kompletu urządzeń w celu wykonania testów.

2.3.6.

W przypadku dostarczenia urządzeń konfigurowalnych (np. rejestratorów cyfrowych) firma NSS Sp. z o.o. zastrzega sobie możliwość aktualizacji ich oprogramowania oraz resetowania ustawień do wartości fabrycznych, co może być konieczne w trakcie czynności serwisowych.

2.3.7.

W przypadku uzasadnionej reklamacji urządzenie zostanie naprawione w najkrótszym możliwym terminie i wysłane do klienta na koszt firmy NSS Sp. z o.o.

2.3.8.

Jeżeli w okresie trwania gwarancji nie uda się urządzenia naprawić ani wymienić na nowe - wówczas zostanie wystawiona faktura korygująca.