

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

[KARTA GWARANCYJNA]

Niniejszy dokument stanowi jedyny dokument określający warunki gwarancji na Produkt zakupiony przez Klienta, chyba że umowa zakupu zawarta pomiędzy Klientem a SMSEagle stanowi inaczej.

SMSEagle	Proximus sp. z o.o., właściciel marki SMSEagle, z siedzibą w Poznaniu, ul. Piątkowska 163, 60-650 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Poznania Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000956902, NIP 7812032643, REGON 521369644, BDO: 000146105
Produkt	Urządzenie SMSEagle zakupione od resellera lub autoryzowanego partnera
Osoba uprawniona z tytułu gwarancji	Osoba lub podmiot, który nabył Produkt („Klient”).
Terytorialny zakres gwarancji	Na całym świecie

1. GWARANCJA

- Okres gwarancji.** SMSEagle udziela wyłącznie Klientowi (osobistej, ograniczonej gwarancji) gwarancji na Produkt objęty niniejszą gwarancją na okres 24 miesięcy („Okres Gwarancji”), z zastrzeżeniem warunków określonych w niniejszym dokumencie. Przedłużony Okres Gwarancji może zostać udzielony za dodatkową opłatą, na podstawie odrębnej umowy między stronami lub poprzez nabycie przez Klienta odpowiedniego przedłużenia gwarancji, na warunkach określonych przez SMSEagle.
- Początek Okresu Gwarancji (zakup od SMSEagle).** W przypadku, gdy Klient nabył Produkt od SMSEagle, Okres Gwarancji rozpoczyna się w dniu sprzedaży Produktu Klientowi.
- Początek Okresu Gwarancji (zakup od resellera/autoryzowanego partnera).** W przypadku, gdy Klient nabył Produkt od resellera lub autoryzowanego partnera, Okres Gwarancji rozpoczyna się w dniu wskazanym w formularzu rejestracji urządzenia dostępnym na stronie <https://www.smseagle.eu/register/> jako dzień zakupu Produktu przez Klienta. Rejestracja Produktu za pośrednictwem formularza rejestracji urządzenia powinna nastąpić nie później niż w terminie 1 (jednego) miesiąca od dnia zakupu Produktu przez Klienta. W przypadku braku rejestracji Produktu za pośrednictwem formularza rejestracji urządzenia zgodnie z powyższym, Okres Gwarancji rozpoczyna się w dniu sprzedaży Produktu resellerowi lub autoryzowanemu partnerowi.
- Warunek skorzystania z gwarancji.** Aby skutecznie skorzystać z gwarancji poprzez rejestrację Produktu za pośrednictwem formularza rejestracji urządzenia, o którym mowa w pkt 1.3 powyżej, konieczne jest podanie wszystkich wymaganych i prawdziwych informacji wskazanych w formularzu rejestracji urządzenia, w szczególności przedstawienie dowodu zakupu Produktu przez Klienta.
- Zakres gwarancji.** SMSEagle gwarantuje, że Produkt, przy prawidłowej instalacji i użytkowaniu, będzie zgodny pod względem jakości, wykonania oraz materiałów ze specyfikacjami technicznymi oraz instrukcjami obsługi dostarczonymi wraz z Produktem.
- Osobisty charakter gwarancji.** Niniejsza gwarancja jest udzielana wyłącznie Klientowi, a prawa wynikające z niniejszej gwarancji nie mogą zostać przeniesione na żadną inną osobę. SMSEagle nie jest zobowiązane do naprawy ani wymiany Produktu w ramach niniejszej gwarancji na podstawie zgłoszenia pochodzącego od osoby innej niż Klient.
- Obowiązki SMSEagle.** W Okresie Gwarancji, po otrzymaniu zasadnego roszczenia złożonego zgodnie z procedurami określonymi w niniejszym dokumencie, SMSEagle, według własnego uznania, naprawi lub wymieni wadliwy Produkt (lub jego komponent) nieodpłatnie na rzecz Klienta.
- Przedłużenie Okresu Gwarancji.** Okres Gwarancji może zostać przedłużony na podstawie odrębnej umowy zawartej pomiędzy SMSEagle a Klientem, najpóźniej w chwili zakupu Produktu.

2. ZAKRES GWARANCJI

- Naprawa lub wymiana Produktu.** W Okresie Gwarancji SMSEagle zobowiązuje się do zdiagnozowania wszelkich nieprawidłowości w działaniu Produktu zgłoszonych przez Klienta oraz, według własnego uznania, do naprawy lub wymiany Produktu (lub jego komponentu) dotkniętego Wadą Fizyczną.
- Wada Fizyczna.** Termin „Wada Fizyczna” oznacza jakąkolwiek niezgodność Produktu ze specyfikacjami technicznymi i/lub instrukcjami obsługi dostarczonymi wraz z Produktem, która utrudnia lub uniemożliwia prawidłowe funkcjonowanie Produktu, za którą odpowiedzialność ponosi SMSEagle. Dla uniknięcia wątpliwości potwierdza się, że termin „Wada Fizyczna” odnosi się wyłącznie do wad wynikających z przyczyn tkwiących w Produkcie i nie obejmuje jakichkolwiek uszkodzeń lub nieprawidłowego działania Produktu wynikających w szczególności z:
 - nieprawidłowej instalacji, konfiguracji, użytkowania lub innych działań niezgodnych z instrukcją obsługi albo sprzecznych ze specyfikacjami technicznymi dostarczonymi wraz z Produktem;
 - uszkodzeń spowodowanych siłą wyższą, powodzią, pożarami, wylądowaniami atmosferycznymi lub innymi klęskami żywiołowymi, wojnami, zdarzeniami losowymi, nieprawidłowym napięciem, wadliwymi materiałami eksploatacyjnymi lub innymi czynnikami zewnętrznymi;
 - napraw lub modyfikacji dokonanych przez Klienta lub osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody SMSEagle (pod rygorem nieważności);
 - ingerencji Klienta (lub osoby trzeciej) w strukturę techniczną Produktu;
 - konserwacji, czyszczenia lub przechowywania niezgodnych z instrukcją obsługi dostarczoną wraz z Produktem;
 - używania Produktu z produktami, oprogramowaniem lub usługami osób trzecich (w szczególności dotyczy to wszelkich nieprawidłowości w działaniu Produktu spowodowanych konfliktem lub niekompatybilnością pomiędzy aplikacjami zainstalowanymi w Produkcie lub na sprzęcie, z którym Produkt stale współdziała).
- Dodatkowe wyłączenia.** Dla uniknięcia wątpliwości potwierdza się, bez uszczerbku dla pozostałych postanowień niniejszego dokumentu, że niniejsza gwarancja nie obejmuje w szczególności:
 - materiałów eksploatacyjnych lub części o ograniczonej, regularnej funkcjonalności wynikającej z ich naturalnego zużycia;
 - utrąty i przywracania jakiegokolwiek oprogramowania lub danych;
 - jakiegokolwiek oprogramowania producentów lub dostawców zewnętrznych, które jest zainstalowane w Produkcie i dostarczone wraz z Produktem do SMSEagle.
- Warunek zgłoszenia roszczenia gwarancyjnego.** Warunkiem skorzystania z uprawnień z niniejszej gwarancji jest zachowanie przez Produkt plomby bezpieczeństwa oraz naklejki z numerem seryjnym przez cały Okres Gwarancji. W związku z tym usunięcie lub uszkodzenie plomby gwarancyjnej albo naklejki z numerem seryjnym uniemożliwia Klientowi dochodzenie jakichkolwiek roszczeń z tytułu gwarancji. Wszelkie uszkodzenia plomby bezpieczeństwa lub naklejki z numerem seryjnym należy niezwłocznie zgłosić do SMSEagle wraz ze szczegółowym opisem okoliczności uszkodzenia.
- Bezpieczeństwo danych podczas naprawy.** SMSEagle nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo, integralność ani utratę jakichkolwiek danych, konfiguracji lub logów przechowywanych na Produkcie. Wyłącznie odpowiedzialnością Klienta jest wykonanie pełnej kopii zapasowej przed przekazaniem Produktu do serwisu.

3. ZGŁOSZENIE WADY FIZYCZNEJ I WERYFIKACJA ZDALNA

- 3.1. Zgłoszenie Wady Fizycznej do SMSEagle. W celu skorzystania z niniejszej gwarancji Klient musi zawiadomić SMSEagle, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia wykrycia Wady Fizycznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: support@smseagle.eu lub poprzez portal wsparcia pod adresem <https://support.smseagle.eu>. Klienci będący konsumentami mogą również skorzystać z innych dostępnych kanałów komunikacji i zgłosić SMSEagle w Okresie Gwarancji.
- 3.2. Wymogi zgłoszenia. Aby zgłoszenie, o którym mowa w pkt 3.1 powyżej, było skuteczne, powinno zawierać następujące informacje:
 - a. model oraz numer seryjny Produktu;
 - b. dowód zakupu Produktu od SMSEagle lub resellera/autoryzowanego partnera (w szczególności paragon lub faktura);
 - c. szczegółowy opis wszelkich dodatkowych akcesoriów zainstalowanych w Produkcie;
 - d. szczegółowy opis techniczny Wady Fizycznej;
 - e. dane kontaktowe Klienta (np. adres do wysyłki, e-mail).
- 3.3. Weryfikacja zdalna. SMSEagle w pierwszej kolejności podejmie próbę zdalnej weryfikacji Wady Fizycznej oraz przekaże Klientowi odpowiednie informacje w celu rozwiązania problemu.

4. WERYFIKACJA W SIEDZIBIE SMSEAGLE

- 4.1. Obowiązek dostarczenia Produktu do SMSEagle. Jeżeli Wada Fizyczna nie może zostać usunięta zdalnie, Klient jest zobowiązany dostarczyć Produkt do SMSEagle na własny koszt i ryzyko. Klient ponosi ryzyko utraty lub uszkodzenia Produktu do czasu jego należytego dostarczenia do SMSEagle. Wraz z Produktem Klient przekaże na piśmie informacje, o których mowa w pkt 3.2. W przypadku, gdy Klient jest konsumentem, dostarczenie Produktu do SMSEagle następuje na koszt SMSEagle.
- 4.2. Termin wykonania obowiązków gwarancyjnych SMSEagle. W terminie 7 dni roboczych (dni inne niż dni ustawowo wolne od pracy w Polsce oraz dni, w których banki w Polsce są zamknięte, dalej „Dni Robocze”) od dnia otrzymania Produktu przez SMSEagle, SMSEagle dokona weryfikacji Produktu i – w zależności od przypadku – podejmie następujące działania:
 - a. jeżeli Wada Fizyczna zostanie potwierdzona, SMSEagle – według własnego uznania – naprawi lub wymieni wadliwy Produkt (lub jakąkolwiek jego wadliwą część);
 - b. jeżeli w wyniku weryfikacji SMSEagle stwierdzi, że Produkt został uszkodzony lub działa nieprawidłowo z przyczyn niezależnych od SMSEagle, w szczególności z winy Klienta lub osoby trzeciej, SMSEagle poinformuje Klienta o kosztach oraz szacowanym terminie naprawy lub wymiany Produktu (lub jakiegokolwiek jego wadliwej części) i – pod warunkiem otrzymania potwierdzenia zlecenia naprawy od Klienta – wykona naprawę po uprzednim otrzymaniu pełnej płatności, zgodnie z instrukcjami przekazanymi Klientowi.
- 4.3. Wydłużenie terminu. SMSEagle zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu wskazanego w pkt 4.2 o 7 Dni Roboczych, jeżeli konieczne jest wyjaśnienie dodatkowych okoliczności, w szczególności związanych z usługami osób trzecich świadczonymi na rzecz SMSEagle.
- 4.4. Termin naprawy lub wymiany. Naprawa lub wymiana Produktu (lub jakiegokolwiek jego wadliwej części), o której mowa w pkt 4.2 lit. a, zostanie dokonana bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 14 Dni Roboczych od dnia potwierdzenia Wady Fizycznej. Termin naprawy lub wymiany może zostać wydłużony w szczególności w przypadku importu części zamiennych spoza Rzeczypospolitej Polskiej. SMSEagle poinformuje Klienta z wyprzedzeniem o wydłużeniu terminu naprawy lub wymiany oraz wskaże przewidywaną datę zakończenia naprawy lub wymiany Produktu.
- 4.5. Termin realizacji gwarancji wobec konsumentów. Jeżeli Klient jest konsumentem, SMSEagle wykona swoje obowiązki gwarancyjne bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia Produktu przez Klienta.

5. KOSZTY ZWROTU PRODUKTU DO KLIENTA ORAZ KOSZTY DODATKOWE

- 5.1. Koszty zwrotu Produktu. Przesyłka zwrotna Produktu do Klienta odbywa się na koszt SMSEagle, chyba że weryfikacja wykaze brak Wady Fizycznej, w szczególności gdy nieprawidłowe działanie Produktu było spowodowane przez Klienta lub osobę trzecią. W takim przypadku SMSEagle jest uprawnione do obciążenia Klienta wszelkimi kosztami transportu.
- 5.2. Dostawa do konsumentów. Jeżeli Klient jest konsumentem, SMSEagle każdorazowo ponosi koszty zwrotu Produktu.

6. REKLAMACJE

- 6.1. Składanie reklamacji. Reklamacje mogą być składane na piśmie na adres siedziby SMSEagle lub w formie elektronicznej na adres e-mail SMSEagle.
- 6.2. Wymogi reklamacji. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Klienta, przedmiot reklamacji oraz żądanie Klienta związane z reklamacją.
- 6.3. Termin odpowiedzi. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni na adres e-mail podany przy zawarciu Umowy. SMSEagle jest również uprawnione do udzielenia odpowiedzi na reklamację w formie tradycyjnej poczty.
- 6.4. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich. Klient będący konsumentem ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. W szczególności ma prawo zwrócić się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy. Szczegółowe informacje na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń dostępne są na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

7. POSTANOWIENIA RÓŻNE

- 7.1. Odpowiednik Produktu. SMSEagle zastrzega sobie prawo do wymiany wadliwego Produktu lub jakiegokolwiek jego komponentu na wolny od wad odpowiednik, pod warunkiem że taki odpowiednik zapewni sprawność i funkcjonalność co najmniej równoważną sprawności i funkcjonalności pierwotnego Produktu lub komponentu. Każdy wymieniony Produkt lub komponent staje się własnością SMSEagle.
- 7.2. Wydłużenie Okresu Gwarancji. Okres Gwarancji ulega wydłużeniu o czas, przez jaki Produkt pozostaje w siedzibie SMSEagle.
- 7.3. Zasada pierwszeństwa przepisów bezwzględnie obowiązujących. W przypadku jakiegokolwiek sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszej gwarancji a bezwzględnie obowiązującymi prawami przysługującymi Klientowi będącemu konsumentem na mocy właściwych przepisów prawa, pierwszeństwo mają postanowienia najkorzystniejsze dla Konsumenta. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza żadnych praw konsumenta wynikających z niezgodności Produktu z umową (rękojmią ustawową).
- 7.4. Prawo właściwe. W sprawach nieuregulowanych gwarancją zastosowanie mają przepisy prawa polskiego. W przypadku Klientów będących konsumentami wybór prawa nie pozbawia ich ochrony przyznanej przez przepisy, których nie można wyłączyć umową, na mocy prawa państwa, w którym konsument ma miejsce zwykłego pobytu.
- 7.5. Rozstrzygnięcie sporów. Wszelkie spory wynikające z gwarancji będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby SMSEagle, z zastrzeżeniem że takie określenie właściwości nie ma zastosowania do Klientów będących konsumentami.
- 7.6. Klauzula salwatorijna. Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie gwarancji okaże się nieważne, bezskuteczne, niezgodne z prawem lub niewykonalne w całości lub w części, okoliczność ta nie wpływa na ważność pozostałych postanowień gwarancji (klauzula rozdzielności).