REGULAMIN SERWISU DLA USŁUGI MONITORINGU POJAZDÓW

1. W ramach Umowy o świadczenie usługi monitoringu pojazdów, NEPTIS S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „Gwarant") udziela Usługobiorcy (dalej: „Nabywca") gwarancji jakości na sprzedane przez Gwaranta Nabywcy urządzenia monitorujące.
2. Gwarancja wskazana w pkt. 1 powyżej udzielona zostaje na okres 12 miesięcy i obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym urządzeniu.
3. Serwis gwarancyjny realizowany jest wyłącznie przez Gwaranta lub serwisy działające z jego upoważnienia.
4. Nabywca może skorzystać z uprawnień wynikających z gwarancji (dalej: „Reklamacja") w terminie 30 dni od daty zaistnienia okoliczności stanowiących podstawę Reklamacji.
5. Reklamacje zgłaszać należy w formie pisemnej, listem skierowanym do Działu Reklamacji Gwaranta, znajdującego się pod adresem: Neptis S.A., Dział Reklamacji, ul. Perkuna 25, 61-615 Poznań. Potwierdzenie zgłoszenia Reklamacji zostanie przesłane drogą elektroniczną, na wskazany przez Nabywcę adres e-mail.
6. Za dzień wniesienia Reklamacji przyjmuje się dzień wpływu do siedziby Gwaranta listu zawierającego zgłoszenie reklamacyjne.
7. Prawidłowo złożona Reklamacja powinna zawierać co najmniej następujące dane:
    a. oznaczenie Nabywcy i jego adres e-mail;
    b. wskazanie numeru Umowy;
    c. określenie przedmiotu Reklamacji;
    d. przytoczenie okoliczności uzasadniających Reklamację.
8. Reklamacje nie zawierające powyższych danych nie będą rozpatrywane.
9. Reklamacje rozpatruje Gwarant.
10. Naprawa urządzenia w ramach Reklamacji następuje nieodpłatnie, w terminie 14 dni roboczych od daty wniesienia Reklamacji. W przypadku gdyby naprawa urządzenia wymagała sprowadzenia części zamiennych od zagranicznego dostawcy lub konieczność odesłania podzespołów do serwisu producenta, termin naprawy może ulec wydłużeniu, o czym Nabywca zostanie poinformowany przez Gwaranta.
11. Termin gwarancji ulega przedłużeniu o czas, w ciągu którego Nabywca nie mógł korzystać z urządzenia będącego przedmiotem Reklamacji. Jeśli naprawa urządzenia okaże się niemożliwa i zostanie ono wymienione na nowe, termin gwarancji biegnie na nowo, licząc od dnia dokonania przez Gwaranta wymiany urządzenia na nowe.
12. Reklamacji nie podlega wykonaniu, gdy:
    a. wady urządzenia powstały w związku z normalnym zużyciem, uszkodzeniem mechanicznym urządzenia bądź jego uszkodzeniem powstałym w wyniku użytkowania urządzenia niezgodnie z zaleceniami producenta lub w wyniku użytkowania urządzenia do innych celów niż w opisie produktu;
    b. produkt został otwarty, zmieniony (przerobiony) lub był naprawiany przez firmę serwisową inną, niż działającą z upoważnienia Gwaranta;
    c. numer seryjny urządzenia został zmieniony lub usunięty;
    d. urządzenie wystawione zostało na działanie wilgoci, ekstremalnych warunków termicznych lub środowiskowych, bądź na gwałtowne zmiany takich warunków jak korozja, utlenianie, zanieczyszczenie płynami lub produktami żywnościowymi lub wpływ produktów chemicznych.
13. Nabywca traci wszelkie prawa do gwarancji w przypadku dopuszczenia się samowolnych napraw i zmian właściwości urządzenia lub zlecenia takiego działania osobom trzecim innym niż serwisy działające z upoważnienia Gwaranta.
14. Poza udzieloną przez Gwaranta gwarancją znajdują się karty SIM oraz usługi oferowane przez dostawców telefonii komórkowej – w tym problemy związane z zasięgiem takiej usługi.
15. Gwarant udziela niniejszej gwarancji do wartości urządzenia w dniu jego sprzedaży na rzecz Nabywcy. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za szkodę lub utracone korzyści, jakie Nabywca mógłby ponieść w związku z Reklamacją.
16. Nabywca jest zobowiązany wysłać sprzęt na własny koszt, dowolną firmą spedycyjną do serwisu Gwaranta. Po naprawie sprzęt zostanie odesłany na koszt Gwaranta jeżeli wystąpiła potrzeba naprawy gwarancyjnej.
17. W przypadku, gdy Nabywca dostarczy sprzęt osobiście, zostanie z nim indywidualnie uzgodniona forma odbioru naprawionego lub wymienionego sprzętu.
18. Gdyby reklamowany sprzęt okazał się sprawny (np. Nabywca za usterkę wziął rozładowaną baterię urządzenia, błędy wynikające z niewłaściwego używania urządzenia itp.), Nabywca zgadza się pokryć cenę zdiagnozowania urządzenia w kwocie 50,00 zł z VAT + koszt transportu w obie strony w wysokości 46,00 zł z VAT.
19. W sytuacji zmiany kwalifikacji naprawy przesłanego urządzenia z gwarancyjnego na odpłatną, koszt naprawy uzależniony jest od rodzaju usterki i zostaje powiększony o koszt przesyłki urządzenia w obie strony. O cenie naprawy Nabywca zostanie poinformowany przez Gwaranta, a w przypadku braku akceptacji tejże ceny, należności Gwaranta na rzecz Nabywcy obliczone zostaną na podstawie pkt. 18 powyżej.
20. Informacji o stanie naprawy Nabywca zasięgnąć może drogą e-mailową pod adresem serwis@flotis.pl – w temacie wpisując numer urządzenia.
21. Gwarant naprawiony sprzęt przesyła za pomocą firmy spedycyjnej DHL lub za pośrednictwem Poczty Polskiej, a w przypadku gdy strony ustaliły, że Nabywca dokona osobistego odbioru, Gwarant poinformuje Nabywcę o możliwości dokonania odbioru naprawionego lub wymienionego sprzętu.
22. Gwarant udziela gwarancji wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.