

Warunki gwarancji Pakiet Ochrona i komfort

1. Niniejszej gwarancji (dalej jako: „**Gwarancja**”) udziela „Nowa Era” spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: Aleje Jerozolimskie 146 D, 02-305 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000031950, której akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 5271374376, kapitał zakładowy w wysokości 627 900,00 zł (dalej jako: „**Nowa Era**” lub „**Gwarant**”). Gwarancja jest udzielana na rzecz Klienta zwanym w niniejszej Gwarancji „**Klientem**”.
2. Gwarancja obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz obejmuje Empiriusza o numerze seryjnym EMP/..... (dalej jako: Produkt). Nowa Era zapewnia sprawne działanie Produktu, pod warunkiem korzystania z niego zgodnie z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi.
3. Gwarancja jest ważna pod warunkiem przedstawienia dowodu zakupu Pakietu Gwarancji (faktury).
4. **Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy** od zakupu Gwarancji lub daty zakończenia poprzedniej gwarancji w zależności, która zakończy się później.
5. Gwarancja obowiązująca w Pakiecie Ochrona i komfort jest gwarancją on-site. On-site oznacza naprawę u klienta przy zachowaniu procesu opisanego w punkcie 14 niniejszej gwarancji.
6. Gwarancja obejmuje wszystkie uszkodzenia zaistniałe w trakcie trwania niniejszej gwarancji.
7. Wady fizyczne ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane bezpłatnie w możliwie krótkim terminie, nieprzekraczającym 21 dni (z wyłączeniem dni wolnych obejmujących święta kościelne jak i państwowe) od daty zgłoszenia Produktu do naprawy. Uszkodzone i wymienione części lub Produkty stają się własnością Gwaranta.
8. Gwarancja obejmuje naprawę lub wymianę ekranu dotykowego (dalej jako: Ekran). Produktu w następujących przypadkach:
 - a. uszkodzenie Ekranu w wyniku uderzenia;
 - b. uszkodzenie Ekranu w wyniku zalania;
 - c. pęknięcia Ekranu
9. W ramach ubezpieczenia Ekranu zapewniamy jego naprawę lub wymianę w przypadkach nieumożliwiających jego używanie.
10. Umyślne uszkodzenie nie jest objęte gwarancją.
11. Gwarancją nie są objęte:
 - a. okresowe przeglądy, konserwacja i naprawa lub wymiana części z powodu naturalnego zużycia eksploatacyjnego (zarysowania, trudne do usunięcia zabrudzenia, wytarcia napisów, pogorszenia wyglądu zewnętrznego Produktu lub elementów Produktu);
 - b. czyszczenie zewnętrzne jak i wewnętrzne;
 - c. uszkodzenia spowodowane używaniem Produktu niezgodnie z instrukcją obsługi, w warunkach innych niż normalne warunki użytkowania, specyfikacją, zaleceniami producenta, w tym warunkami termicznymi oraz wprowadzaniem modyfikacji niedokonanych i niezatwierdzonych przez Nową Erę;
 - d. uszkodzenia mechaniczne, transportowe i wywołane nimi wady oraz awarie spowodowane (po wydaniu Produktu Klientowi i nie z przyczyn w nim tkwiących) czynnikami zewnętrznymi: wyładowania atmosferyczne oraz elektryczne, zalanie, pożar, nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwą wentylację, działanie środków chemicznych oraz uszkodzenia powstałe (po wydaniu produktu Klientowi) z innych przyczyn nie tkwiących w produkcie;
 - e. uszkodzenia spowodowane wyciekami produktów spożywczych lub płynów, lub działaniem substancji chemicznych, które mogą mieć negatywny wpływ na Produkt, powstałe po wydaniu Produktu Klientowi;
 - f. uszkodzenia spowodowane użytkowaniem Produktu na wolnym powietrzu; wystawianiem na działanie wilgoci, ekstremalnych warunków termicznych lub środowiskowych, nagłych zmian tych warunków, korozji;

- g. naturalny spadek jasności Ekranu (LED) z czasem, niezależnie od producenta zastosowanego modułu Ekranu;
 - h. wady powstałe (po wydaniu Produktu Klientowi i nie z przyczyn tkwiących w Produkcie) na skutek zabrudzenia lub zanieczyszczenia Produktu z zewnątrz bądź wewnątrz;
 - i. uszkodzenia, błędne działanie Produktu wywołane akcesoriami, urządzeniami, oprogramowaniem firm trzecich, niebędących elementem Produktu;
 - j. utrwalenia obrazu wywołane długim wyświetlaniem jednolitych treści;
 - k. spadek jasności świecenia Ekranu w czasie, który wynika z charakterystyki użytego źródła światła;
 - l. niedozwolone modyfikacje lub połączenia, niedozwolone otwieranie, naprawiania z wykorzystaniem niezatwierdzonych części zamiennych lub naprawianie przez nieuprawnioną osobę lub w nieautoryzowanym punkcie;
 - m. fizyczne uszkodzenia powierzchni Produktów lub jego elementów (w tym akcesoriów), w tym m.in. pęknięcia lub zarysowania powierzchni Produktu, z uwzględnieniem ekranów i soczewek (Nie dotyczy Ekranu Produktu);
 - n. usterki spowodowanej przez odłączenie jakiegokolwiek kabla od Produktu lub wyłączenie Produktu, lub wyłączenie komputera podczas aktualizacji Oprogramowania;
 - o. wadliwe działania spowodowanego używaniem albo połączeniem Produktu lub jego elementu z akcesoriami niezatwierdzonymi lub niedostarczonymi przez Nową Erę, lub używanymi niezgodnie z przeznaczeniem, jeśli defekt nie jest wadą samego Produktu lub jego elementu.
12. Niniejsza Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń będących następstwem dokonania zmian konstrukcyjnych lub napraw Produktu poza Nową Erą lub podmiotem wskazanym przez Nową Erę.
13. Gwarant nie odpowiada za brak pełnej zgodności (kompatybilności) Produktu w działaniu z akcesoriami bądź urządzeniami innych producentów (niedostarczonymi wraz z Produktem).

14. SPOSOBY ZGŁASZANIA USTEREK – USŁUGA ON-SITE

Krok 1.

Infolinia - Nowa Era Centrum Kontaktu 58 322-45-67

(Koszt połączenia według taryfy operatora)

E-mail – Nowa Era Centrum Kontaktu empiriusz@nowaera.pl

- 1. Zgłoszenia przyjęte po godzinie 15:00 będą realizowane następnego dnia roboczego.
- 2. Naprawy gwarancyjne realizowane są w dni robocze w godzinach 9.00 - 17.00.
- 3. Godziny pracy infolinii: poniedziałek – piątek 8:00 – 19:00 (z wyłączeniem dni wolnych od pracy).

W przypadku zgłoszenia za pośrednictwem Infolinii Nowa Era, następuje wstępna diagnoza problemu przez konsultanta. Konsultant przyjmuje zgłoszenie a następnie w razie potrzeby przekazuje je do Działu Pomocy Technicznej. Konsultant może poprosić o dokumentację np. zdjęcie bądź filmik usterki.

Krok 2.

Diagnoza i wsparcie zdalne – po skierowaniu sprawy do Działu Pomocy Technicznej, technik ponownie kontaktuje się z Klientem w celu przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki oraz jeśli to możliwe naprawia usterkę zdalnie przy współpracy z Klientem bez wizyty serwisanta.

Krok 3.

Naprawa na miejscu – jeśli będzie niezbędna fizyczna naprawa Produktu, technik po ustaleniu odpowiedniego dla Klienta terminu wykona naprawę Produktu u Klienta.

WYMAGANIA DOTYCZĄCE ŚWIADCZENIA SERWISU (naprawa u Klienta)

Obowiązki Klienta

W przypadku wykonywania napraw u Klienta, Klient zobowiązany jest:

1. Dostarczyć pełne dane urządzenia, którego dotyczy zgłoszenie gwarancyjne:
 - a. model,
 - b. numer seryjny,
 - c. wersję Oprogramowania,
 - d. dowód zakupu Pakietu Gwarancji,
 - e. jeśli zajdzie potrzeba typ urządzeń podłączonych do Produktu.
2. Dostarczyć technikowi wykonującemu naprawę niezbędne informacje, w celu prawidłowej diagnozy problemu.
3. Zapewnić technikowi pełny i bezpieczny dostęp do naprawianego Produktu.
4. Oczekiwać na przyjazd technika w umówionym terminie, miejscu i czasie. Technik po przybyciu na miejsce naprawy oczekuje 20 min na przybycie Klienta. W przypadku bezskutecznego kontaktu i po upływie tego czasu zlecenie jest zamykane, a Klient jest obciążany kosztami dojazdu.
5. Zapewnić technikowi wsparcie osoby obsługującej urządzenie i potrafiącej zademonstrować usterkę.
6. Zagwarantować, że urządzenie będzie udostępnione do naprawy w pomieszczeniu umożliwiającym swobodny dostęp i naprawę, oraz gwarantującym zdrowe, higieniczne i bezpieczne warunki do pracy.
7. Zapewnić technikowi bezpłatny dostęp do wszystkich pomieszczeń niezbędnych do przeprowadzenia naprawy i związanych ściśle z naprawą.
8. Upewnić się, że urządzenia trzecie nie są przyczyną problemu i powodem interwencji serwisu.
9. Upewnić się, że wszystkie czynności i okoliczności przewidziane i zalecane w Instrukcji Obsługi były sprawdzone, lub poprawnie wykonane przez użytkownika i że usterka nie wynika z zaniedbań użytkownika.
10. Jeśli zostanie wydane urządzenie zastępcze, będzie ono pracowało w tej samej lokalizacji, co naprawiany Produkt.
11. Upewnić się, że stanowisko z Produktem jest właściwie przygotowane do przeprowadzenia naprawy, w tym min. dostęp do przewodów i gniazdek jest swobodny i sprawny.
12. Upewnić się, że dostęp do urządzenia oraz wszystkich jego akcesoriów jest swobodny bez potrzeby przesuwania mebli, ściągania urządzenia z uchwyty który jest wysoko zawieszony lub innych elementów, w tym różnego rodzaju zabezpieczeń.
13. Nowa Era nie ponosi odpowiedzialności za dane Klienta, sposób i zabezpieczenie ich na czas naprawy. Klient zobowiązany jest upewnić się, że zabezpieczył wszystkie swoje dane przed przyjazdem technika do naprawy.

Za nieuzasadnioną interwencję serwisu, niezgodną z warunkami Gwarancji, zaniedbania, niestosowanie się do Instrukcji Obsługi, uniemożliwienie przeprowadzenia naprawy, Klient może zostać obciążony kosztami dojazdu technika i ewentualnej diagnostyki.