

Warunki Gwarancji

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 stanowi element umowy sprzedaży Wirtualnego Laboratorium Chemicznego Empiriusz (dalej: „**Umowa**”) i jest udzielana na rzecz Klienta (zgodnie z definicją zawartą w Umowie), zwanej w niniejszej Gwarancji również „**Klientem**”.
2. Gwarancja obowiązuje wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz obejmuje Produkt (Wirtualne Laboratorium Chemiczne Empiriusz). 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 Umowy lub dowodu zakupu Produktu (faktury).
4. **Okres gwarancji wynosi 12 miesięcy** od daty wydania Produktu Klientowi potwierdzonego protokołem.
5. Wady fizyczne ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane bezpłatnie w możliwie krótkim terminie, nieprzekraczającym 30 dni od daty zgłoszenia Produktu do naprawy. Uszkodzone i wymienione części lub Produkty stają się własnością Gwaranta.
6. 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: wylądowania 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 wyświetlacza organicznego (LED) z czasem, niezależnie od producenta zastosowanego modułu wyświetlacza;
 - 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 panelu w czasie, który wynika z charakterystyki użytego źródła światła;
 - l. niedozwolone modyfikacje lub połączenia, niedozwolone otwieranie, naprawianie 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;

- 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.
- 7. Niniejsza Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń będących następstwem dokonania zmian konstrukcyjnych lub napraw Produktu poza Nową Erą lub podmiotem wskazanym przez Nową Erę.
 - 8. Gwarant nie odpowiada za brak pełnej zgodności (kompatybilności) Produktu w działaniu z akcesoriami bądź urządzeniami innych producentów (niedostarczonymi wraz z Produktem).

SPOSODY ZGŁASZANIA USTEREK

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

(Koszt połączenia według taryfy operatora)

- 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. Produkt może zostać skierowany na naprawę do producenta Produktu lub danego elementu Produktu – świadczącego gwarancyjne usługi serwisowe, który ponownie skontaktuje się z Klientem w celu przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki i ustalenia terminu wizyty 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 Produktu,
 - 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 użytkownika 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 uchwytu 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.