

Warunki gwarancji oraz obsługi serwisowej Lestar 09/2014*

Warunki gwarancyjne na produkty LESTAR Sp. z o.o. w ramach nieodpłatnych gwarancyjnych usług serwisowych

1. Lestar Sp. z o.o. z siedzibą w Opaczu przy ul. Klonowej 49, 05-816 Michałowice zapewnia dobrą jakość urządzeń Lestar oraz udziela gwarancji w poniższych miesięcznych okresach gwarancyjnych liczonych od daty zakupu urządzenia przez Klienta (proszę sprawdzić szczegółowy wykaz okresów i modeli):

lp.	urządzenie	okres gwarancji (miesiące)	uwagi
1	zasilacze awaryjne UPS / HML / ZMA	36	bez akumulatorów wewnętrznych
2	zasilacze awaryjne serii A	24	
3	akumulatory	24	zarówno wewnętrzne i zewnętrzne
4	Lz- listwy zasilające	24	
5	listwy przeciwprzepięciowe 1L	60	
6	listwy przeciwprzepięciowe 3L	60	
7	listwy przeciwprzepięciowe EMI/RFI 3L	72	
8	listwy LF / LFT 2001 / 2005, LX 610 / 810	84	
9	listwy zasilające do szaf rack 19" PDU	24	
10	notebook protektor	24	
11	przedłużacze	24	

2. Lestar świadczy usługi serwisowe w zakresie nieodpłatnych napraw gwarancyjnych oraz odpłatnych napraw pogwarancyjnych dla urządzeń Lestar.
3. Zgłoszenie serwisowe należy wygenerować ze strony www.lestar.pl (zakładka z prawej strony ekranu). Potwierdzenie złożenia zgłoszenia wraz z numerem zgł. zostanie odesłane na Twój mail. Proszę wydrukować i dołączyć zgłoszenie do przesyłanego urządzenia. W korespondencji serwisowej proszę używać numeru zgłoszenia. Zgłoszenie przesłane zwykłym mailem lub wypełnione odręcznie będzie również rozpatrywane, może to jednak opóźnić proces przetwarzania zlecenia o dodatkowych 5 dni roboczych.
4. Za zlecenie wykonania usługi serwisowej uznaje się dostarczenie urządzenia do serwisu Lestar w Opaczu, ul. Klonowa 49, 05-816 Michałowice (osobiste, pocztą, firmą kurierską za pośrednictwem Lestar lub Klienta)
5. Klient poprzez dostarczenie urządzenia do serwisu Lestar jednoznacznie akceptuje postanowienia niniejszych Warunków gwarancji oraz obsługi serwisowej Lestar.
6. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych związanych z usługą.
7. Klient w zgłoszeniu serwisowym musi zamieścić: adres zwrotny, numer telefonu, adres e-mail, dane do wystawienia FV VAT (jeśli dotyczy). W przypadku podania niekompletnych, nieczytelnych błędnych danych, Lestar nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie zdarzenia z tego wynikające (niemożność dostarczenia urządzenia do Klienta, jego nieprawidłowe dostarczenie etc.) w stosunku do Klienta jak i osób trzecich. Wszelkie koszty związane z tym faktem obciążają Klienta.
8. W przypadku zaistnienia okoliczności uniemożliwiających identyfikację Klienta (pkt. 7), Lestar na stronie www.lestar.pl umieści informację wzywającą Klienta do przesłania brakujących danych i/lub do odbioru urządzenia z określeniem terminu. Po upływie terminu wezwania Lestar ma prawo do utylizacji urządzenia. Klientowi nie przysługują odszkodowanie z tego tytułu.
9. Sposób realizacji usługi gwarancyjnej ustala Lestar.
10. Ujawnione wady i uszkodzenia w okresie gwarancyjnym będą usuwane bezpłatnie w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych od daty dostarczenia urządzenia do serwisu firmy Lestar.
11. Gwarancja ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy.
12. Klient zlecając gwarancyjną usługę serwisową wyraża zgodę na pokrycie ewentualnych kosztów dodatkowych z niej wynikających (wymiany akumulatorów gdy upłynął gwarancyjny okres 24 miesiące, nieuzasadnionego zlecenia, przesyłki w przypadku gdy usługa zmieni status na usługę odpłatną).
13. Klient może zrezygnować z naprawy i odmówić pokrycia kosztów, z pkt.12 z wyłączeniem kosztów wynikających z nieuzasadnionego zlecenia wykonania usługi oraz kosztów przesyłki.
14. Brak kompletu dokumentów uprawniających do nieodpłatnej naprawy gwarancyjnej skutkuje zmianą statusu usługi na odpłatną.
15. Dokumentem stwierdzającym przyjęcie urządzenia do serwisu, dokonania naprawy gwarancyjnej lub pogwarancyjnej, a potem wydania/przesłania urządzenia Klientowi jest zlecenie serwisowe wystawione przez serwis Lestar. Dokument ten jest również podstawą do ewentualnej wymiany urządzenia na wolny od wad.
16. Przyjęcie urządzenia przez serwis Lestar w ramach nieodpłatnej gwarancyjnej usługi serwisowej nie oznacza uznania usługi gwarancyjnej za zasadną. W przypadku zmiany statusu zlecenia po uzgodnieniu z Klientem zlecenie może być zrealizowane jako usługa odpłatna.
17. Warunkiem pokrycia kosztów przesyłki przez firmę Lestar w ramach „door-to-door” jest dokonanie przesyłki za pośrednictwem firmy spedycyjnej określonej przez Lestar na stronie www.lestar.pl zgodnie z trybem realizacji gwarancyjnego zgłoszenia serwisowego z pkt.18 (przesyłka będzie wysłana jako przesyłka standardowa bez żadnych usług dodatkowych, ubezpieczenia, doręczenia terminowego, etc. - w takim przypadku koszty dodatkowe ponosi Klient). Również w przypadku ustalenia spedycji przez Klienta innej niż firma wskazana przez Lestar koszty przesyłek pokrywa Klient.

GZS gwarancyjne zgłoszenie serwisowe - usługa nieodpłatna

18. Tryb realizacji gwarancyjnego zgłoszenia serwisowego:
 - Zgłoszenie serwisowe należy wygenerować ze strony www.lestar.pl (zakładka z prawej strony ekranu, checkbox – GZS). Potwierdzenie złożenia GZS z numerem zgłoszenia zostanie odesłane na Twój mail. Proszę wydrukować i dołączyć zgłoszenie do przesyłanego urządzenia. W korespondencji serwisowej proszę używać numeru zgłoszenia.

- Zgłoszenie przesłane zwykłym mailem lub wypełnione odręcznie będzie również rozpatrywane, może to jednak opóźnić proces przetwarzania zlecenia o dodatkowych 5 dni roboczych
- Lestar ustala podjęcie urządzenia przez firmę spedycyjną i wysyłkę od Klienta do serwisu Lestar Opacz, ul. Klonowa 49, 05-816 Michałowice
- Przesyłka powinna zawierać: wypełnione zgłoszenie serwisowe, serwisowane urządzenie, wypełnioną kartę gwarancyjną, oryginał dowodu zakupu urządzenia (zostanie odesłany po wykonaniu naprawy).
- serwis Lestar po otrzymaniu przesyłki otwiera zlecenie serwisowe oraz ustala status usługi (ewentualnie kontaktuje się z Klientem).
- po dokonaniu naprawy gwarancyjnej Lestar odsyła/wydaje urządzenie Klientowi.

PZS pogwarancyjne zgłoszenie serwisowe - usługa odpłatna

19. Przed przystąpieniem do PZS klient powinien zapoznać się z bieżącym cennikiem usług serwisowych CUS oraz cennikiem usług spedycyjnych CUSP
20. Tryb realizacji pogwarancyjnego zgłoszenia serwisowego:
 - Zgłoszenie serwisowe należy wygenerować ze strony www.lestar.pl (zakładka z prawej strony ekranu, checkbox – PZS). Potwierdzenie złożenia PZS z numerem zgłoszenia zostanie odesłane na Twój mail. Proszę wydrukować i dołączyć zgłoszenie do przesyłanego urządzenia. W korespondencji serwisowej proszę używać numeru zgłoszenia.
 - Zgłoszenie przesłane zwykłym mailem lub wypełnione odręcznie będzie również rozpatrywane, może to jednak opóźnić proces przetwarzania zlecenia o dodatkowych 5 dni roboczych
 - Klient sam ustala spedycję lub zleca ją serwisowi Lestar. Koszty przesyłek po stronie Klienta. Lestar nie ponosi odpowiedzialności za spedycję ustalaną przez Klienta.
 - przesyłka powinna zawierać: wypełnione zgłoszenie serwisowe, serwisowane urządzenie
 - serwis Lestar po otrzymaniu przesyłki otwiera zlecenie serwisowe, przeprowadza odpłatną wycenę kosztów naprawy.
 - Klient podejmuje decyzję dot. naprawy
 - po dokonaniu płatności i ewentualnej naprawie pogwarancyjnej Lestar wydaje urządzenie Klientowi
21. Serwis Lestar wycenia koszty naprawy w trybie PZS. Wycena zostaje przesłana do akceptacji Klientowi drogą e-mailową.
22. W przypadku kosztów dodatkowych ujawnionych w trakcie naprawy serwis Lestar zastrzega sobie prawo korekty wyceny.
23. Klient ma obowiązek podjęcia decyzji co do naprawy lub od jej odstąpienia w terminie do 14 dni od przedstawienia wyceny kosztów naprawy. Po przekroczeniu tego terminu w przypadku braku decyzji lub braku płatności ze strony Klienta po upływie 45 dni od daty przedstania wyceny urządzenie zostanie zutilizowane przez Lestar. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie z tego tytułu.
24. W ramach usługi PZS Klient zgadza się na poniesienie kosztów wyceny naprawy i kosztów przesyłki (określonymi w cenniku usług serwisowych CUS) - w przypadku stwierdzenia przez serwis usterki i nie wyrażeniu zgody na naprawę odpłatną.
25. W przypadku, gdy serwis Lestar stwierdzi niemożność dokonania naprawy, Klient nie ponosi kosztów wyceny. Na wniosek Klienta urządzenie zostanie zwrócone lub bezpłatnie zutilizowane. Klient pokrywa koszty przesyłki.
27. Lestar udziela 12 miesięcznej gwarancji na usługę wykonaną w trybie PZS zgodnie z pkt. 32-35

Wydanie urządzenia z serwisu w trybie GZS i PZS

28. Niezależnie od trybu wykonania usługi serwisowej Lestar informuje Klienta drogą mailową o możliwości odbioru naprawionego urządzenia osobiście lub o jego wysyłce po naprawie (przy trybie PZS po dokonaniu płatności przez Klienta).
29. Jeżeli serwisowane urządzenie nie zostanie odebrane w ciągu 21 dni od terminu w/w. powiadomienia lub gdy firma spedycyjna dwukrotnie awizuje przesyłkę Klient będzie wezwany drogą mailową oraz poprzez stronę www.lestar.pl do odbioru urządzenia w nieprzekraczalnym terminie 21 dni.
30. Po upływie 45 dni od daty wezwania do odbioru nieodebrane urządzenie podlega utylizacji. Klientowi nie przysługuje odszkodowanie z tego tytułu.

Gwarancja na odpłatne usługi serwisowe w trybie PZS

32. Lestar udziela 12 miesięcznej gwarancji na wykonaną usługę w trybie PZS oraz na wymienione w jej trakcie elementy i podzespoły. Gwarancji nie podlegają inne elementy składowe urządzenia które nie były serwisowane w trakcie PZS.
33. Okres gwarancji może zostać wydłużony w zależności od dodatkowych ustaleń pomiędzy Klientem a serwisem Lestar. Wszystkie ustalenia zostaną naniesione na stosowną fakturę usługową która jest potwierdzeniem uzyskania gwarancji i muszą mieć formę pisemną.
33. Okres gwarancyjny liczony jest od momentu wystawienia faktury za usługę.
34. Zgłoszenie serwisowe w odniesieniu do usterki objętej gwarancją będzie odbywało się w trybie niedopłatnej usługi GZS.
35. Gwarancja na usługę serwisową w trybie PZS jest ograniczona zgodnie z pkt. 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46.
36. Gwarancja nie obowiązuje w momencie utraty oryginału faktury usługowej będącej potwierdzeniem uzyskania gwarancji .

Wysyłka / odbiór urządzenia

37. Urządzenie powinno być przesłane do serwisu w oryginalnym opakowaniu. W przypadku jego braku firma Lestar nie odpowiada za uszkodzenia powstałe w wyniku transportu.
38. W przypadku jednorazowego wysłania kilku urządzeń zaleca się ich spakowanie w karton zbiorczy (do 31kg np. listwy, zasilacze awaryjne seii MD, V, SE)
39. Przed wysyłką listw zasilających lub UPS do serwisu Klient ma obowiązek sprawdzenia i ewentualnej wymiany bezpieczników. W wypadku nieuzasadnionego wysłania urządzenia do serwisu, koszty transportu ponosi Klient.

40. Przy odbiorze naprawionego urządzenia od kuriera należy rozpakować paczkę i sprawdzić czy urządzenie nie jest uszkodzone mechanicznie. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń transportowych należy spisać protokół szkody (musi być podpisany przez kuriera i odbiorcę). Protokół będzie podstawą dochodzenia odszkodowania od firmy spedycyjnej.

Utrata gwarancji / duplikat karty gwarancyjnej

41. Lestar odpowiada wyłącznie za wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym urządzeniu. Gwarancją nie są objęte wady powstałe z innych przyczyn, a w szczególności: wady i uszkodzenia spowodowane użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi, zerwanie plomby gwarancyjnej, powstałe w wyniku próby samodzielnej naprawy lub naprawy przez osoby nieuprawnione (za „uprawnione” Lestar uznaje wyłącznie serwis Lestar), jakiegokolwiek samowolne przeróbki i zmiany konstrukcyjne
42. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia mechaniczne, termiczne, zalania cieczą, zawilgocenia oraz inne uszkodzenia spowodowane niewłaściwą eksploatacją.
43. Gwarancją nie są objęte bezpieczniki
44. Brak oryginału dokumentu potwierdzającego zakup urządzenia powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji. Dokument zakupu musi jednoznacznie określać serwisowane urządzenie (model oraz numer seryjny)
45. Gwarancja może nie mieć zastosowania, jeżeli dowód zakupu będzie nieczytelny lub niemożliwe będzie odczytanie znajdujących się w nim danych.
46. W razie naruszenia punktów 41, 42, 43, 44 urządzenie będzie serwisowane w trybie PZS jako usługa odpłatna
47. Zgubienie lub utrata karty gwarancyjnej nie powodują wygaśnięcia uprawnień z tytułu gwarancji. Klient może uzyskać od Lestar duplikat karty gwarancyjnej. Duplikat karty gwarancyjnej zostanie wydany: nieodpłatnie w terminie 30 dni od daty zakupu urządzenia, odpłatnie po terminie 30 dni od daty zakupu (opłata zgodnie z bieżącym cennikiem usług serwisowych CUS).
- W obydwu przypadkach warunkiem otrzymania duplikatu jest przedstawienie oryginału dowodu zakupu urządzenia z potwierdzeniem dokonanej transakcji przez sprzedawcę. Aby uzyskać duplikat należy do wysłanego urządzenia dołączyć informację o chęci jego otrzymania z danymi do faktury oraz dowód zakupu urządzenia. Lestar zastrzega prawo nie wystawiania duplikatu jeżeli nie będzie możliwe zweryfikowanie danych dotyczących zakupu urządzenia.

wymiana urządzenia

48. Wymiana urządzenia na identyczne wolne od wad lub o podobnych lub lepszych parametrach przysługuje Klientowi w przypadku: dokonania czterech napraw gwarancyjnych, po których urządzenie nadal wykazuje wady objęte gwarancją uniemożliwiające poprawne działanie lub gdy stwierdzenia na piśmie przez serwis Lestar, że usunięcie wady jest niemożliwe,
49. W przypadku przyjęcia zgłoszenia serwisowego w trybie GZS, uznania jego zasadności, spełnienia warunków pkt.47 Klient zobowiązany jest, przed dokonaniem wymiany lub zwrotu, zwrócić reklamowane urządzenie w stanie kompletnym. W uzasadnionych przypadkach Lestar zastrzega sobie prawo do niezrealizowania roszczeń gwarancyjnych Klienta w stosunku do niekompletnych wyrobów.
50. W razie wymiany urządzenia na nowe, wolne od wad Klient otrzyma nową gwarancję od dnia wydania urządzenia.
51. W razie braku możliwości wymiany, Klientowi przysługuje prawo do zwrotu pieniędzy po cenie ustalonej przez Lestar, lecz nie niższej od aktualnie obowiązującej ceny tego urządzenia w Lestar w dniu zgłoszenia reklamacji.
52. W uzasadnionych przypadkach możliwe jest ustalenie w formie pisemnej innego terminu lub sposobu zaspokojenia roszczeń Klienta z tytułu gwarancji.
53. Lestar nie ponosi odpowiedzialności za szkody w postaci utraconych korzyści Klienta lub osób trzecich.
54. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.