



Regulamin gwarancji ONE-TO-ONE

§1 Definicje

1. **Producent (Gwarant)** - VIDIS SA z siedzibą przy ul. Logistycznej 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce, Polska, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000360399, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy, NIP: 899-25-22-420, REGON: 93303868.
2. **Monitor** – jeden z wymienionych modeli monitorów interaktywnych Avtek, który został objęty gwarancją one-to-one.
UWAGA: nie dotyczy monitorów interaktywnych Avtek zakupionych podczas wyprzedaży i w outlecie.
3. **Użytkownik** – użytkownik monitora interaktywnego Avtek objętego gwarancją one-to-one, korzystający z gwarancji udzielanej przez Producenta, według zapisów zawartych w Ogólnych Warunkach Gwarancji na produkty marki Avtek.
4. **Autoryzowany Serwis (AS)** – Autoryzowany Serwis Producenta mający siedzibę przy ul. Logistycznej 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce, Polska.
5. **Partner handlowy (PH)**– podmiot, który dokonał sprzedaży monitora Użytkownikowi.

§2 Postanowienia ogólne

1. Gwarancja one-to-one obowiązuje wyłącznie w okresie **2 lat** od daty zakupu monitora i polega na wymianie wadliwego monitora na nowy lub sprawny egzemplarz tej samej lub nowszej generacji.
2. Gwarancja one-to-one obejmuje poniższe modele monitorów:
 - Avtek TS 8 Lite G – 65", 75", 86"
 - Avtek TS 8.1 Mate G – 65", 75", 86"
 - Avtek TS 8 Mate – 65", 75", 86"
 - Avtek TS 8 Connect – 65", 75", 86", 92"
 - Avtek TS 7 Mate – 65", 75"
 - Avtek TS 7 Lite – 55", 65", 75", 86", 98"
3. Gwarancja one-to-one obowiązuje wyłącznie w przypadku zaistnienia awarii hardware'owej (wada fabryczna matrycy, wada płyty głównej, zasilacza itp.) lub w przypadku wystąpienia

usterki software'owej niemożliwej do usunięcia w trybie zdalnym przy wsparciu Autoryzowanego Serwisu.

- a. W przypadku wystąpienia awarii software'owej, Autoryzowany Serwis zdalnie przekaże Użytkownikowi wszelkie instrukcje, mające na celu rozwiązanie problemu, a w razie potrzeby wyśle Użytkownikowi pendrive zawierający niezbędne pliki i szczegółowe instrukcje (ważne: nawet błędnie/niedokładnie wykonany proces aktualizacji firmware'u nie powoduje trwałych uszkodzeń hardware'owych monitora, więc samodzielne przeprowadzanie np. aktualizacji oprogramowania jest bezpieczne dla urządzenia).
- b. W przypadku, gdy wszelkie możliwości pomocy zdalnej, mające na celu rozwiązanie problemu software'owego, okażą się nieskuteczne, Autoryzowany Serwis jest upoważniony przez Producenta do podjęcia decyzji o realizacji wymiany monitora w trybie one-to-one (każdy taki przypadek rozpatrywany będzie indywidualnie i ostateczna decyzja zawsze będzie należała do Autoryzowanego Serwisu).
- c. W przypadku, gdy Użytkownik odmówi podjęcia działań zaleconych przez Autoryzowany Serwis, mających na celu usunięcie usterki software'owej we własnym zakresie przy wsparciu zdalnym AS, nie może on wówczas skorzystać z obsługi zgłoszenia w trybie one-to-one. W takiej sytuacji Autoryzowany Serwis podejmie działania mające na celu przeprowadzenie niezbędnych działań software'owych w swojej siedzibie, lecz w tym celu Użytkownik jest zobowiązany do demontażu i przygotowania monitora do wysyłki do AS (wg zasad realizacji gwarancji w trybie door-to-door).
- d. W przypadku zaistnienia przyczyn, w związku z którymi Użytkownik nie będzie miał możliwości przeprowadzenia działań mających na celu usunięcie usterki software'owej przy zdalnym wsparciu AS we własnym zakresie, może on zwrócić się z prośbą o wsparcie do Partnera handlowego, jednakże wszelkie czynności, terminy i ewentualne koszty związane z wykonaniem niezbędnych działań pozostają do uzgodnienia pomiędzy stronami, tj. między Użytkownikiem a PH.

4. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń wynikających z:

- a. korzystania z monitora niezgodnie z jego przeznaczeniem i niezgodnie z instrukcją obsługi,
- b. uszkodzeń mechanicznych oraz niewłaściwego użytkowania, zaniedbania oraz wypadków i zdarzeń losowych niezależnie od przyczyny ich powstania,
- c. nieprawidłowego montażu, konserwacji, magazynowania i transportu,
- d. uszkodzeń powstałych w wyniku stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami producenta akcesoriów i materiałów,
- e. uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzeń losowych (np. przepięć w sieci energetycznej, nieprawidłowego napięcia zasilającego, podłączenia monitora do nieuziemionego gniazda zasilającego itp.), siły wyższej (np. powódź, pożar, wyładowania atmosferyczne, korozja itp.) oraz innych nieprzewidywalnych zdarzeń powodujących uszkodzenia urządzenia.

5. Gwarancja one-to-one stanowi rozszerzenie gwarancji door-to-door i obejmuje usterki hardware'owe monitorów w czasie i sytuacjach opisanych w niniejszym regulaminie. W przypadku, gdy AS nie wyrazi zgody na warunkową obsługę zgłoszenia w trybie one-to-one w sytuacji wystąpienia usterki software'owej, Użytkownikowi przysługuje skorzystanie z opcji podstawowej, czyli z gwarancji w trybie door-to-door, którą są objęte wszystkie produkty z oferty handlowej VIDIS SA.

§3 Zasady zgłoszenia awarii, wysyłki i odbioru

1. Użytkownik zobowiązuje się do zgłoszenia awarii monitora poprzez formularz ze strony <https://avtek.pl/serwis>. Za zgodą lub na wniosek Użytkownika zgłoszenia awarii może dokonać PH, u którego Użytkownik dokonał zakupu monitora. Ustalenie, która ze stron dokona zgłoszenia awarii, pozostaje do uzgodnienia pomiędzy Użytkownikiem a PH.
2. Dokonując zgłoszenia awarii, Użytkownik lub PH jest zobowiązany do zawarcia w formularzu informacji, że korzysta z gwarancji w trybie one-to-one. Brak takiej informacji w zgłoszeniu będzie skutkowało przyjęciem i rozpoczęciem obsługi zgłoszenia w trybie podstawowym, czyli door-to-door.
3. Po przyjęciu zgłoszenia i zarejestrowaniu go w systemie, Autoryzowany Serwis podejmie próbę zdalnej identyfikacji charakteru zgłoszonej przez użytkownika usterki (software/hardware).
4. Po podjęciu przez Autoryzowany Serwis decyzji o konieczności wymiany zgłoszonego monitora na nowy egzemplarz, AS kontaktuje się z Użytkownikiem lub PH w celu ustalenia terminu wysyłki oraz adresu doręczenia nowego monitora oraz danych osoby odpowiedzialnej za odbiór przesyłki.
 - a. W przypadku, gdy wskazany zostanie adres Użytkownika, na niego przechodzi odpowiedzialność za bezpieczny odbiór przesyłki i sprawdzenie jej stanu przy odbiorze. Warunki bezpiecznego odbioru przesyłki dostępne są na stronie <https://avtek.pl/warunki-gwarancji>.
 - b. W przypadku wystąpienia powodów, poprzez których istnienie wysyłka nowego monitora bezpośrednio do Użytkownika będzie niemożliwa do zrealizowania, AS może zrealizować wysyłkę do Partnera handlowego, jednakże w takiej sytuacji odpowiedzialność za bezpieczny odbiór przesyłki i sprawdzenie jej stanu przy odbiorze przechodzi na PH.
 - c. Wskazanie adresu Partnera handlowego jako adresu do wysyłki powinno zostać omówione i zatwierdzone na drodze porozumienia między Użytkownikiem a PH. Wszelkie czynności, terminy i ewentualne koszty związane z dostarczeniem nowego monitora do siedziby Użytkownika przez PH pozostają do uzgodnienia pomiędzy stronami, tj. między Użytkownikiem a PH.
 - d. Wszelkie czynności i koszty związane z wysyłką nowego monitora do Użytkownika lub Partnera handlowego pozostają po stronie Producenta.
5. Po otrzymaniu monitora i dokonaniu podmiiany wadliwego urządzenia na nowe, Użytkownik lub Partner handlowy zobowiązany jest do przygotowania do wysyłki reklamowanego monitora wg instrukcji otrzymanych od AS. W celu właściwego przygotowania wadliwego monitora do wysyłki do AS należy użyć oryginalnego kartonu lub wykorzystać opakowanie, w którym został dostarczony nowy monitor. Za prawidłowy demontaż, opakowanie i zabezpieczenie monitora na czas transportu do AS odpowiada Użytkownik lub PH.
6. Dokumentem potwierdzającym wymianę monitora na nowy egzemplarz jest raport serwisowy do zgłoszenia RMA, wygenerowany w momencie zakończenia obsługi zgłoszenia i zamknięcia RMA przez AS.

7. Producent nie jest zobowiązany do pokrycia kosztów demontażu wadliwego/montażu nowego monitora oraz zakupu materiałów, umożliwiających właściwe zabezpieczenie wadliwego monitora do wysyłki do AS.
8. W przypadku zaistnienia przyczyn, w związku z którymi Użytkownik nie będzie miał możliwości samodzielnego dokonania demontażu, montażu i przygotowania przesyłki, może on zwrócić się z prośbą o wsparcie do Partnera handlowego, jednakże wszelkie czynności, terminy i ewentualne koszty związane z wykonaniem niezbędnych działań pozostają do uzgodnienia pomiędzy stronami, tj. między Użytkownikiem a PH.
9. Po przygotowaniu monitora do wysyłki, Użytkownik lub Partner handlowy jest zobowiązany do poinformowania AS o gotowości przesyłki do odbioru przez kuriera oraz wskazanie adresu, spod którego przesyłka będzie odbierana (wg instrukcji przekazywanych przez AS drogą e-mailową). Czas, w którym Użytkownik lub PH powinien potwierdzić gotowość przesyłki do odbioru, wynosi maksymalnie 14 dni liczonych od dnia doręczenia nowego monitora do Użytkownika lub PH.
10. Wszelkie czynności i koszty związane z odbiorem wadliwego monitora od Użytkownika lub Partnera handlowego pozostają po stronie Producenta.

§4 Postanowienia końcowe

1. Użytkownik może skorzystać z prawa rezygnacji z obsługi zgłoszenia w trybie one-to-one w sytuacji, gdy parametry i funkcje innego modelu monitora, zaproponowanego przez Autoryzowany Serwis w ramach wymiany, będą odbiegać od oczekiwań Użytkownika. Wówczas na drodze porozumienia z Autoryzowanym Serwisem wdrożona zostanie obsługa zgłoszenia w trybie door-to-door w celu wykonania naprawy reklamowanego monitora w siedzibie AS.
2. Producent zastrzega sobie prawo do obciążenia Użytkownika lub Partnera handlowego, dokonującego zgłoszenia w imieniu Użytkownika, poniesionymi kosztami przeprowadzenia procedury reklamacyjnej w przypadku, jeśli po dokonaniu ekspertyzy w Autoryzowanym Serwisie monitor okaże się sprawny lub uszkodzenie nie będzie objęte gwarancją.
3. Producent nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień niniejszego regulaminu, jeżeli wynika to z działania siły wyższej czy innych okoliczności niezależnych od Producenta
4. Producent zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Zmiany te będą obowiązywały od momentu ich opublikowania na stronie internetowej Producenta. Wszelkie informacje dotyczące zmiany regulaminu publikowane będą na stronie <https://avtek.pl/>