

# OGÓLNE WARUNKI USŁUG GWARANCYJNYCH HORN DISTRIBUTION S.A.

---

## Szanowny Kliencie,

Dziękujemy za zakup produktu dystrybuowanego przez Horn Distribution S.A. i jednocześnie gratulujemy trafnego wyboru. Wyrażamy nadzieję, że przyniesie on Tobie wiele zadowolenia a ze swojej strony gwarantujemy sprawne działanie produktu zgodnie z warunkami techniczno-eksploatacyjnymi, opisanymi w instrukcji obsługi.

W przypadku konieczności skorzystania z usług gwarancyjnych, prosimy o skontaktowanie się ze sprzedawcą bądź naszym serwisem centralnym, który przeprowadzi Cię przez cały proces serwisowy (dane podane zostały w dalszej części dokumentu).

Zachęcamy również do rejestracji zakupionego produktu z naszej dystrybucji, dzięki czemu będziemy mogli szybciej i efektywniej udzielić Ci wsparcia.

## Twoja gwarancja

Niniejsze warunki gwarancyjne dotyczą produktów dystrybuowanych przez Horn Distribution S.A. i są zawarte w Karcie Gwarancyjnej dołączanej do naszych produktów. Aktualna lista produktów przez nas oferowanych jest dostępna na stronie internetowej [www.horn.pl](http://www.horn.pl).

Standardowa gwarancja, jaką zwykle oferuje producent wynosi 2 lata od daty jego zakupu. **Producent może jednak oferować własne plany gwarancyjne o wydłużonym okresie, wykraczającym poza standardową gwarancję Horn Distribution S.A.**

**Zachęcamy do sprawdzenia możliwości przedłużenia okresu gwarancyjnego dla swojego produktu na stronie [www.horn.eu](http://www.horn.eu) w sekcji „serwis”.**

\*\*\*

## Warunki gwarancji

1. Gwarantem jest firma Horn Distribution S.A., z siedzibą ul. Kurantów 34, 02-873 Warszawa. Na zlecenie Gwaranta usługi serwisowe świadczy: **SERVI-CEU, ul. Kurantów 34, 02-873 Warszawa.**
2. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Gwarancji udziela się standardowo na okres 24 miesięcy od daty zakupu. Istnieje możliwość nieodpłatnego przedłużenia ochrony gwarancyjnej dla wybranych produktów po rejestracji na stronie internetowej. **Szczegółowe informacje na temat programu przedłużenia gwarancji podane są na stronie [www.horn.eu](http://www.horn.eu) w sekcji „Serwis”.**
4. Klient będący konsumentem, składając reklamację z tytułu gwarancji może żądać wymiany lub usunięcia wad (naprawy) towaru. W przypadku Klienta będącego konsumentem serwis może dokonać wymiany, gdy klient żąda naprawy, lub też może dokonać naprawy, gdy klient żąda wymiany, jeżeli wykonanie reklamacji w sposób wybrany przez klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Serwisu. W pozostałym zakresie stosuje się zasady wskazane w pkt. 9.
5. Wady ujawnione w okresie gwarancji będą usuwane w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych, licząc od daty przyjęcia sprzętu do serwisu.
6. W przypadku zaistnienia konieczności importu części z zagranicy, czas naprawy ulega wydłużeniu o czas niezbędny do sprowadzenia części. Naprawa zostanie dokonana w rozsądnym czasie od chwili, w której Serwis został poinformowany przez konsumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta, uwzględniając

- specyfikę towaru oraz cel, w jakim konsument go nabył. Klient zostanie poinformowany o przewidywanym czasie naprawy sprzętu w związku z koniecznością importu części z zagranicy.
7. Naprawa w ramach gwarancji będzie wykonywana po przedstawieniu: podpisanego przez klienta dokumentu gwarancyjnego dotyczącego wadliwego sprzętu, ważnego dowodu zakupu sprzętu z uwidocznioną datą sprzedaży.
  8. Fakt i datę wykonania naprawy serwis poświadczą w dokumencie gwarancyjnym.
  9. Klient ma prawo ubiegać się o wymianę towaru na nowy, jeżeli:
    - a. w okresie gwarancji serwis dokona 3 napraw tej samej usterki, a sprzęt nadal wykazywał będzie wadę uniemożliwiającą używanie zgodnie z przeznaczeniem;
    - b. serwis stwierdzi na piśmie, że usunięcie wady nie jest możliwe.Zasady wskazane w niniejszym punkcie nie naruszają uprawnień konsumenta wskazanych w pkt. 4.
  10. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Serwis. Po wykonaniu naprawy lub wymiany Serwis na swój koszt dostarczy towar z powrotem do klienta.
  11. Jeżeli po spełnieniu warunków określonych w pkt. 9 wymiana sprzętu na nowy nie jest możliwa, klientowi przysługuje prawo do zwrotu zapłaconej kwoty.
  12. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia dotyczące pasków napędowych, żarówek, laserów odczytujących.
  13. Gwarancją nie są objęte uszkodzenia powstałe z przyczyn zewnętrznych, takie jak: uszkodzenia mechaniczne, zanieczyszczenie, zalanie, wyładowania atmosferyczne, przepięcia sieci energetycznej, niezgodna z instrukcją obsługi instalacja sprzętu oraz aktualizacja oprogramowania, obsługa niezgodna z przeznaczeniem, uszkodzenia głośników na skutek przeciążenia sygnałem, oscylacji wzmacniacza lub źródła sygnału, pojawienie się napięcia stałego na wyjściu wzmacniacza.
  14. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych wskutek braku odpowiedniego zabezpieczenia przez klienta sprzętu podczas transportu, w szczególności wyjmowania, wkładania i przenoszenia urządzenia.
  15. Gwarancja nie obejmuje także uszkodzeń powstałych na skutek użytkowania niezgodnego z przeznaczeniem sprzętu. Zastrzeżenie to obejmuje również wykorzystanie sprzętu amatorskiego do celów profesjonalnych. Uszkodzenia tego typu mogą być usunięte na koszt klienta.
  16. Gwarancja nie obejmuje roszczeń z tytułu parametrów technicznych wyrobu, o ile są one zgodne z podawanymi przez producenta w instrukcji obsługi.
  17. Warunkiem powoływania się przez Klienta na uprawnienia wynikające z niniejszej gwarancji jest używanie, konserwacja i przechowywanie sprzętu w sposób określony w instrukcji obsługi.
  18. Serwis ma prawo odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej w przypadku:
    - a. stwierdzenia sprzeczności pomiędzy danymi wynikającymi z dokumentów a znajdującymi się na sprzęcie;
    - b. naruszenia lub zerwania plomb zabezpieczających;
    - c. uprzedniego dokonania napraw we własnym zakresie;
    - d. zmian konstrukcyjnych, w tym przeróbek i adaptacji sprzętu.
  19. Odmowa wykonania naprawy gwarancyjnej z przyczyn określonych w pkt. 18 pkt b) -d) jest równoznaczna z utratą gwarancji.
  20. W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową klientowi będącemu konsumentem z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedającego. Gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej, a w szczególności nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza ona uprawnień klienta wynikających z przepisów o rękojmi lub braku zgodności towaru z umową.

21. Zawarte w niniejszych WARUNKACH USŁUG GWARANCYJNYCH postanowienia dotyczące konsumenta, w odniesieniu do umów sprzedaży zawartych od 1.01.2023 r. stosuje się również do klienta będącego osobą fizyczną zawierającą umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

### ZGŁOSZENIE SPRZĘTU DO NAPRAWY

1. Zgłoszenie sprzętu do naprawy w Serwisie należy rozpocząć od wypełnienia Formularza Serwisowego dostępnego na stronie [www.horn.eu](http://www.horn.eu) lub w siedzibie Serwisu.
2. Zalecanym sposobem zgłoszenia sprzętu do naprawy jest skorzystanie z pośrednictwa punktu sprzedaży, w którym sprzęt został kupiony.
3. Jeżeli nie można zgłosić sprzętu do naprawy za pośrednictwem punktu zakupu, można to zrobić kontaktując się bezpośrednio z serwisem.
4. W przypadku klienta będącego konsumentem lub przedsiębiorcą na prawach konsumenta, klient obowiązany jest udostępnić Serwisowi towar podlegający naprawie lub wymianie, a Serwis obowiązany jest do jego odbioru. Towar powinien zostać zabezpieczony w sposób umożliwiający jego bezpieczny transport. Kupujący obowiązany jest zapewnić pod wskazanym adresem odbioru towaru obecność osoby, która udostępni towar do odbioru przewoźnikowi, w terminie ustalonym wcześniej z Serwisem - w przypadku jakichkolwiek nieobecności należy zgłosić ten fakt Serwisowi przed zleceniem odbioru. Niebezpieczeństwo przypadkowej utraty lub uszkodzenia towaru w czasie od wydania jej Serwisowi do jej ponownego odebrania przez klienta ponosi Serwis.
5. Po uprzednim kontakcie z Serwisem lub Autoryzowanym Punktem Sprzedaży produkt do naprawy gwarancyjnej może zostać bezpłatnie odebrany od Państwa przez firmę kurierską. W przypadku pytań związanych procedurą reklamacyjną lub z wysyłką prosimy o kontakt z infolinią 22 331 55 33 (pan. - pt. w godz. 9.00 - 17.00).
6. Zaleca się dostarczanie sprzętu do naprawy w oryginalnym opakowaniu fabrycznym. W razie samodzielnego odesłania sprzętu, w przypadku braku opakowania fabrycznego ryzyko uszkodzenia w czasie transportu ponosi reklamujący.
7. W przypadku klienta niebędącego konsumentem i niebędącego przedsiębiorcą na prawach konsumenta, produkty do naprawy pogwarancyjnej Klient dostarcza do serwisu na własny koszt.
8. Przesyłki kierowane bezpośrednio do Serwisu należy wysłać lub dostarczyć na adres: **SERVICEU, ul. Kurantów 34, 02-873 Warszawa.**

Uwaga! Przed wysłaniem należy upewnić się, że do sprzętu została dołączona kopia dowodu zakupu. Wskazane jest również dołączenie oryginału Karty Gwarancyjnej.