

## **OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI I SERWISU GWARANCYJNEGO I POGWARANCYJNEGO DLA PRAC WYKONANYCH PRZEZ ALKAM SYSTEM SP. Z O.O.**

**ALKAM SYSTEM SP. Z O.O.** z siedzibą w Legnicy przy ul. Bydgoskiej 10, 59-220 Legnica, zwana dalej także Wykonawcą lub Gwarantem, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia Fabrycznej, IX Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS 0000149742, NIP 691-22-18-803, zapewnia jak najlepszą jakość oraz prawidłowe działanie zainstalowanych systemów i urządzeń, z zastrzeżeniem, że będą one użytkowane zgodnie z przeznaczeniem oraz w normalnych warunkach eksploatacyjnych opisanych w instrukcji obsługi dołączonej do urządzeń lub kartach katalogowych.

### **§ 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Niniejszy dokument reguluje zasady udzielania i realizacji gwarancji w rozumieniu art. 577 i następných kodeksu cywilnego.
2. Zleceniodawcą i Reklamującym w rozumieniu niniejszych Ogólnych Warunków jest nabywca systemów / instalacji / urządzeń lub jego następcy prawni.
3. Wykonawca, o ile Umowa lub Zlecenie nie stanowią inaczej, udziela gwarancji na następujących zasadach:
  - a. okablowanie oraz montaż mechaniczny urządzeń – 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru końcowego prac objętych Umową lub Zleceniem, jednak nie dłużej niż 38 miesięcy od daty uzyskania pozwolenia na użytkowanie obiektu, jeśli takie pozwolenie jest lub było konieczne.
  - b. zainstalowane urządzenia – zgodnie z gwarancją producenta liczoną od daty zakupu urządzenia przez Wykonawcę.
4. W obrocie pomiędzy przedsiębiorcami, na podstawie art. 558 §1 k.c. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi, chyba że Umowa lub Zlecenie stanowią inaczej.
5. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu udzielonej gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w rzeczy.
6. Odpowiedzialność Gwaranta ograniczona jest do szkody rzeczywistej (z wyłączeniem utraconych korzyści) i nie obejmuje szkód będących bezpośrednim następstwem awarii urządzenia.
7. Uprawnionym z tytułu gwarancji w rozumieniu niniejszych warunków jest Zleceniodawca.
8. Gwarancja obejmuje nieodpłatne usunięcie powstałej wady lub usterki, dostarczenie wolnego od wad sprzętu / urządzenia w miejsce uszkodzonego, naprawę urządzenia w serwisie producenta, względnie wymianę urządzenia na nowe, wolne od wad. O wyborze sposobu postępowania decyduje Wykonawca.
9. W przypadku gdy zgłoszenie okaże się bezzasadne lub wady powstały na skutek niewłaściwej eksploatacji urządzeń / systemów, lub z innych przyczyn wskazanych w § 3, kosztami wysyłki do producenta oraz wykonanych czynności serwisowych (w szczególności weryfikacji zgłoszonych niesprawności) zostanie obciążony Zleceniodawca – zgodnie z obowiązującym cennikiem usług Wykonawcy.
10. W przypadku naprawy urządzenia w serwisie producenta termin obowiązywania gwarancji ulega przedłużeniu o czas naprawy. W przypadku wymiany urządzenia na nowe, jest ono objęte nową gwarancją producenta w wymiarze wskazanym w karcie gwarancyjnej.

### **§ 2. ZGŁOSZENIE I PROCEDURA GWARANCYJNA**

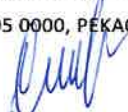
1. Reklamujący ma obowiązek zgłosić wykrytą wadę / usterkę niezwłocznie, nie później niż w ciągu 5 dni kalendarzowych od wykrycia wady / usterki, pod rygorem nieuznania jej jako wady / usterki gwarancyjnej.



2. Naprawa lub wymiana systemów / urządzeń w ramach udzielonej gwarancji następuje po pisemnym zgłoszeniu uszkodzenia przez Zleceniodawcę Gwarantowi na adres e-mail: [serwis@alkam.pl](mailto:serwis@alkam.pl). Zgłoszenie powinno zawierać opis wady / usterki.
3. Wykonawca skontaktuje się z Reklamującym i ustali sposób usunięcia wady / usterki w terminie do 5 dni roboczych od pisemnego zgłoszenia uszkodzenia.
4. Wykonawca w terminie 14 dni od pisemnego zgłoszenia usunie wadę / usterkę bądź, w przypadku przedłużenia się czasu naprawy (naprawy szczególnie skomplikowane lub wymagające zakupu niestandardowych podzespołów, elementów lub części zamiennych), powiadomi w w/w terminie o przewidywanym terminie zakończenia naprawy.
5. Przywoływane w OWGiS terminy usuwania wad / usterek zostaną dochowane pod warunkiem, że ich wykonanie jest technicznie i technologicznie możliwe.
6. Wykonawca zastrzega sobie prawo przedłużenia czasu naprawy w przypadku napraw skomplikowanych lub wymagających zamówienia i zakupu niestandardowych podzespołów [elementów] lub części zamiennych.
7. W przypadku naprawy sprzętu lub urządzeń czas naprawy uzależniony jest od czasu obsługi serwisowej lub gwarancyjnej producenta lub dystrybutora.
8. Wadliwy sprzęt / urządzenie muszą mieć nieuszkodzone tabliczki znamionowe i inne opisy pozwalające na jednoznaczną ich identyfikację.

### § 3. WYŁĄCZENIE GWARANCJI

1. Gwarancja nie obejmuje:
  - a. uszkodzeń lub awarii urządzeń lub instalacji spowodowanych nieprawidłowym użytkowaniem lub obsługą urządzeń, brakiem okresowych przeglądów technicznych lub niewykonaniem czynności konserwacyjnych;
  - b. mechanicznych uszkodzeń urządzenia, zalania, zanieczyszczenia, zużycia, przepalenia;
  - c. usterek powstałych na skutek samowolnych napraw, przeróbek, zmian w oprogramowaniu bądź też zmian konstrukcyjnych wykonywanych przez Zamawiającego lub inne nieuprawnione osoby lub podmioty;
  - d. uszkodzeń urządzeń powstałych z przyczyn innych, a w szczególności: zdarzeń losowych, w postaci powodzi, zalania, pożaru, wyładowań atmosferycznych i powstałych w ich wyniku impulsów elektromagnetycznych, które mogą spowodować uszkodzenie urządzeń, a także uszkodzeń urządzeń lub instalacji spowodowanych przerwami w dostawie zasilania;
  - e. uszkodzeń powstałych w wyniku zaniechania obowiązku niezwłocznego, nie dłuższego niż 5 dni od dnia wystąpienia, zgłoszenia ujawnionej wady lub usterki;
  - f. pogorszenia jakości powłok spowodowanych procesami naturalnego ich starzenia (blaknięcie, utlenianie);
  - g. wad spowodowanych użyciem ściernych lub agresywnych środków czyszczących;
  - h. części podlegających naturalnemu zużyciu podczas eksploatacji (np. uszczelki, żarówki, żarniki, bezpieczniki, akumulatory, soczewki i pozostałe materiały eksploatacyjne);
  - i. czynności przewidzianych w instrukcji obsługi urządzenia, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik, (np. wymiana żarówek, bezpieczników, materiałów eksploatacyjnych itp.);
  - j. uszkodzeń powstałych w wyniku działania agresywnych czynników zewnętrznych, w szczególności chemicznych i biologicznych;
  - k. siły wyższej (przez przypadek siły wyższej rozumie się nieznaną i nagłe zdarzenie zewnętrzne mające charakter nadzwyczajny i któremu pomimo wysiłku Stron nie można zapobiec a które faktycznie bezpośrednio będzie miało wpływ na przedmiot gwarancji, do których Strony zaliczają zdarzenia o charakterze katastrof przyrodniczych, nadzwyczajnych zdarzeń życia społecznego lub też działania władzy publicznej, które z uwagi na swój charakter wykluczają możliwość przeciwstawienia się im. Do



takich wydarzeń nieprzewidywalnych bez możliwości wpływu na nie mimo wysiłku Stron zalicza się między innymi: wojnę, przewrót, zamieszki, rebelię, ogłoszony przez administrację rządową lub samorządową stan klęski żywiołowej.

2. Ponadto Zamawiający traci uprawnienia z tytułu gwarancji w przypadku:
  - a. zniszczenia lub zatarcia oryginalnych oznaczeń zastosowanych przez producenta sprzętu np. nazwy, typu lub numeru fabrycznego sprzętu;
  - b. zerwania plomb, zabezpieczeń fabrycznych lub oznaczeń Gwaranta;
  - c. uszkodzeń powstałych w wyniku stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami Wykonawcy materiałów eksploatacyjnych.
3. Warunkiem utrzymania gwarancji na poszczególne systemy wraz z urządzeniami, a także urządzenia jest przeprowadzanie przez Wykonawcę okresowych, odpłatnych przeglądów konserwacyjnych z częstotliwością nie mniejszą niż:

System Sygnalizacji Pożaru	4 razy w roku
Dźwiękowy System Ostrzegawczy	2 razy w roku
System Nadzoru Wizyjnego	2 razy w roku
System Sygnalizacji Włamania i Napadu	2 razy w roku
System Kontroli Dostępu	1 raz w roku
Instalacja Teletechniczna	1 raz w roku
Szlabany, Triody, Kołowroty	1 raz w roku
System BMS i automatyka	2 razy w roku
Instalacje Elektryczne i Energetyczne	1 raz w roku
Niewymienione	Zgodnie z zaleceniami producenta

4. Termin konieczności wykonywania przeglądów konserwacyjnych rozpoczyna się w dniu podpisania końcowego protokołu odbioru przedmiotu Umowy / Zlecenia.
5. Odpowiedzialność za prawidłowe użytkowanie systemów, instalacji i urządzeń ponosi Zamawiający.

#### **§ 4. WARUNKI OBSŁUGI GWARANCYJNEJ W PRZYPADKU INSTALOWANIA PRZEZ GWARANTA SPRZĘTU LUB URZĄDZEŃ STANOWIĄCYCH DOSTAWĘ INWESTORSKĄ ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej za urządzenia lub sprzęt dostarczone przez Zamawiającego.
2. Zamawiający we własnym zakresie będzie realizował i egzekwował warunki gwarancyjne bezpośrednio z producentem lub dostawcą urządzeń stanowiących dostawę Inwestorską.
3. W przypadku zaistnienia nieuzasadnionego wezwania gwarancyjnego Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę zgodnie z aktualnie obowiązującymi stawkami dla prac serwisowych z 14 dniowym terminem płatności.
4. W przypadku uchylania się Zamawiającego od zapłaty za fakturę wystawioną zgodnie z § 4 pkt 3 powyżej kolejne wyjazdy będą możliwe po zaliczkowym przedpłaceniu usługi serwisowej w kwocie 2 000 zł netto.
5. Ostateczne rozliczenie wyjazdu serwisowego zostanie przygotowane na podstawie raportu serwisowego. W przypadku zasadnego wezwania gwarancyjnego kwota zaliczki zostanie zwrócona Zamawiającemu w całości.



## § 5. OBSŁUGA POGWARANCYJNA

1. Wykonawca zapewnia świadczenie usług naprawczo – konserwacyjnych do czasu zapewnienia dostępności części zamiennych u producenta sprzętu.
2. Zgłoszenie sprzętu do naprawy odbywa się w sposób opisany w § 2 z zastrzeżeniem, że obowiązek dostarczenia urządzeń na adres siedziby Wykonawcy leży po stronie Reklamującego.
3. Wykonawca wymieni uszkodzone lub zużyte części lub dokona niezbędnej naprawy w jak najkrótszym czasie. Wszelkie koszty związane z naprawą pogwarancyjną ponosi Zamawiający (w szczególności koszty transportu, ekspertyzy i naprawy, jeżeli jest możliwa i ekonomicznie uzasadniona).
4. Rozliczenia prac serwisowych następują powykonawczo na podstawie kosztorysów powykonawczych z uwzględnieniem aktualnie obowiązujących stawek serwisowych w Alkam System.
5. W przypadku zawarcia umowy konserwacyjnej ze Zleceniodawcą obowiązują stawki ustalone w umowie.

## § 6. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Alkam System nie będzie w żadnym przypadku ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek pośrednie, uboczne lub wtórne straty; jakiegokolwiek straty wynikające z przerwy w działalności gospodarczej; utratę zysków; utratę przychodów; utratę możliwości korzystania z mienia lub środków kapitałowych; utratę przewidywanych oszczędności; lub utratę danych. Alkam System nie będzie ponosić odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody, w przypadkach, w których odpowiedzialność powstaje w wyniku posiadania wiedzy (faktycznej lub innej) o możliwości ich powstania.
2. Odpowiedzialność Alkam System dotycząca zamówienia lub wynikająca z innej podstawy przewidzianej w niniejszych warunkach w żadnym przypadku nie przekroczy wartości podlegającego naprawie urządzenia/instalacji.
3. Do momentu otrzymania pełnego wynagrodzenia za dostarczony sprzęt oraz wykonane systemy Alkam System jest zwolniony ze świadczenia obowiązku gwarancyjnego.
4. Powyższe wyłączenia i ograniczenia w zakresie odszkodowania mają zastosowanie niezależnie od przyczyny powstania straty lub szkody oraz niezależnie od wszelkich teorii dotyczących odpowiedzialności umownej, deliktowej oraz zwolnienia z odpowiedzialności bądź też innych okoliczności.
5. Niniejszy dokument stanowi uzupełnienie warunków gwarancji opisanych w Umowie lub Zleceniu i w razie sprzeczności pierwszeństwo mają zapisy Umowy / Zlecenia.
6. Wykonawca nie zapewnia ani nie gwarantuje, że produktów nie można rozbroić ani obejść, ani też, że zapobiegą one szkodom osobowym, utracie mienia, włamaniom, kradzieżom, pożarom lub innym zdarzeniom ani też, że systemy lub urządzenia zapewnią w każdym przypadku odpowiednie ostrzeżenie lub ochronę.
7. Zamawiający przyjął do wiadomości, iż prawidłowo zainstalowane i utrzymywane systemy mogą zmniejszyć ryzyko kradzieży, włamania, pożaru lub wystąpienia innych zdarzeń. Nie ma jednak gwarancji, że takie zdarzenia nie będą miały miejsca, oraz że nie dojdzie na ich skutek do szkód osobowych lub utraty mienia.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi warunkami gwarancji zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.

Przezs Zarządu  
  
Włodzisław Cecot  
OWGiS Alkam System Sp. z o.o.

Aktualizacja 04/2024 obowiązuje od dnia 24.04.2024