

- 1) Długość gwarancji 12 miesięcy od daty sprzedaży.
- 2) Gwarancji nie podlegają uszkodzenia w transporcie.
- 3) Reklamowane urządzenia ważące do 30 kilogramów należy dostarczyć we własnym zakresie do Działu Serwisu firmy Alchem Grupa Sp. z o.o. Koszty dostawy pokrywa kupujący.
- 4) Do urządzeń cięższych niż 30 kg przyjeżdża inżynier serwisu firmy Alchem Grupa Sp. z o.o..
- 5) W przypadku nieuzasadnionej reklamacji koszty transportu i naprawy urządzenia ponosi kupujący.
- 6) Firma Alchem Grupa Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w czasie eksploatacji, jeśli są one spowodowane nie stosowaniem się do dostarczonej instrukcji obsługi, zostały wystawione na anormalne warunki fizyczne lub elektryczne oraz zdarzeniami losowymi: (pożar, powódź, dewastacja, wyładowania atmosferyczne, korozja).
- 7) Kupujący może zgłaszać firmie Alchem Grupa Sp. z o.o. uszkodzenia lub awarię urządzenia w godzinach 8:00 – 16:00 w dni robocze. Zgłoszenie może być dokonane przez Kupującego pisemnie, faksem lub pocztą elektroniczną. Dane kontaktowe znajdują się na końcu dokumentu Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych.
- 8) Firma Alchem Grupa Sp. z o.o. zapewnia podjęcie reakcji w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia usterki, z pominięciem dni wolnych od pracy. Przez podjęcie reakcji rozumie się potwierdzenie klientowi faktu zarejestrowania zgłoszenia, uzupełnienie danych niezbędnych do zgłoszenia oraz podanie przybliżonego terminu wykonania naprawy.
- 9) Uzasadniona wada lub uszkodzenie urządzenia zostaną bezpłatnie usunięte w ciągu 14 dni roboczych od dnia otrzymania urządzenia w Dziale Serwisu Sprzedającego w przypadku wysyłki urządzenia lub od zgłoszenia usterki w przypadku konieczności wyjazdu Inżyniera Serwisu do urządzenia. W przypadku konieczności ściągnięcia części zamiennych z zagranicy naprawa może się przedłużyć do 21 dni roboczych.
- 10) Okres gwarancji dla Kupującego zostanie każdorazowo przedłużony o czas pozostawiania sprzętu w Serwisie w przypadku gdy zgłoszona wada lub uszkodzenie jest zasadna i objęta naprawą gwarancyjną.
- 11) Pojęcie "naprawy" nie obejmuje czynności związanych z instalacją, konserwacją sprzętu lub poprawą połączeń mechaniczno-elektrycznych.
- 12) Gwarancja nie obejmuje okresowych przeglądów serwisowych urządzeń, są one dodatkowo płatne.
- 13) Firma Alchem Grupa Sp. z o.o. nie zapewnia sprzętu zastępczego na czas trwania naprawy.
- 14) Do oceny wad produktu upoważnione są wyłącznie Autoryzowane Punkty Serwisowe Alchem Grupa Sp. z o.o.. Uprawnionym do wykonywania napraw gwarancyjnych jest wyłącznie serwis firmy Alchem Grupa Sp. z o.o., serwis producenta lub upoważniona przez firmę Alchem Grupa Sp. z o.o. Jednostka serwisowa.
- 15) Klient zobowiązany jest do przesłania do działu serwisu urządzenia czystego i zdezynfekowanego razem z certyfikatem potwierdzającym bezpieczeństwo urządzenia.
- 16) Gwarancją nie są objęte nośniki danych dostarczone wraz z urządzeniem. Gwarancja nie obejmuje danych przechowywanych na dołączonych do urządzeń wszelkiego rodzaju nośnikach np. kart pamięci lub pamięci przenośnych typu "pendrive". Producent zaleca tworzenie kopii zapasowych istotnych dla Użytkownika danych.
- 17) Gwarancją nie są objęte uszkodzenia części szklanych oraz uszkodzenia mechaniczne.
- 18) Gwarancja nie obejmuje uszkodzenia sprzętu, powstałego na skutek:
  - niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania sprzętu;
  - niewłaściwej i niezgodnej z instrukcją obsługi eksploatacji;
  - niewłaściwego zabezpieczenia, przechowywania, ustawienia i konserwacji;
  - uszkodzenia mechaniczne i wywołane nimi wady, uszkodzenia transportowe oraz awarie spowodowane przez czynniki zewnętrzne takie jak: zalanie cieczą, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), zbyt wysoką lub zbyt niską temperaturę, wyładowania atmosferyczne, pożar, nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwą wentylację, działanie czynników chemicznych, a także innych będących poza kontrolą Gwaranta;
  - zmian i napraw dokonywanych przez osoby nieupoważnione;
  - obsługi przez osoby nie przeszkolone;
  - gwarancja nie obejmuje elementów eksploatacyjnych i zużywających się np. akumulatory, baterie, filtry, uszczelki, nakrętki, złączki, membrany, naczynka, lampy, kapilary, naczynia, strzykawki, wkłady do zaworów, elektrody grafitowe, kuwety pomiarowe, wkłady osuszające, wkłady dejonizacyjne, czynnik chłodniczy, itp;
  - stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami producenta materiałów eksploatacyjnych, gazów czy odczynników chemicznych;
  - wykonywania napraw lub przeróbek urządzenia samodzielnie lub zlecenia ich osobom nieupoważnionym przez firmę Alchem Grupa Sp. z o.o.;

- braku zabezpieczeń przepięciowych, w wyniku czego sprzęt uległ uszkodzeniu (np. z powodu wyładowania atmosferycznego);
- zerwania lub uszkodzenia plomb gwarancyjnych;
- uszkodzenia lub zniszczenia numerów seryjnych;

**19)** Celem wykonania usług serwisowych personel firmy Alchem Grupa Sp. z o.o., uzyska niczym nieograniczony dostęp do dostarczonej aparatury w czasie pracy Kupującego;

**20)** Naprawy pogwarancyjne wykonywane będą przez serwis Alchem Grupa Sp. z o.o., serwis producenta lub upoważnioną przez firmę Alchem Grupa Sp. z o.o. jednostkę serwisową, na podstawie pisemnego zlecenia użytkownika sprzętu. Po zgłoszeniu usterki pogwarancyjnej Alchem Grupa Sp. z o.o. dokona przeglądu sprzętu, po czym przedstawi użytkownikowi do akceptacji pisemną wycenę naprawy i termin jej wykonania. Standardowy koszt naprawy obejmuje koszty dojazdu serwisanta do użytkownika sprzętu i z powrotem wg stawek za kilometr wraz z kosztami delegacji serwisanta lub koszty transportu firmą kurierską do punktu serwisowego i z powrotem. Koszty roboczogodziny, kilometra i koszty zużytych części zamiennych ustalane są na podstawie aktualnych cenników, obowiązujących w danym roku.

**21)** W załączeniu do naprawionego sprzętu (zarówno na gwarancji, jak i po) przesłany zostanie protokół naprawy, w którym powinien znaleźć się szczegółowy opis procedury naprawczej, przypuszczalne przyczyny wystąpienia usterki oraz ewentualne uwagi dotyczące dalszego użytkowania sprzętu.

**22)** Kupujący sprzętu zobowiązany jest do pisemnego zgłoszenia usterki z podaniem nazwy sprzętu, numeru seryjnego, opisu usterki i danych kontaktowych.

**23)** W przypadku gdy w karcie gwarancyjnej dostarczonej z urządzeniem są inne zapisy niż w dokumencie Ogólne warunki świadczenia usług serwisowych to wiążące są zapisy karty gwarancyjnej.

**24)** Dane kontaktowe serwisu:

Dział Serwisu Alchem Grupa Sp. z o.o.

Fax. 056 623 41 04

Tel. kom. +48 603 923 059

e-mail: [serwis@alchem.com.pl](mailto:serwis@alchem.com.pl)