REGULAMIN

1. Definicje:

   a) Konsument – oznacza konsumenta w rozumieniu art. 22^1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.), tj. osobę fizyczną dokonującą z KGK TREND sp. z o.o. czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
   b) Prosument – oznacza osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, do której stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.), za którą uważa się osobę fizyczną zawierającą umowę z KGK TREND sp. z o.o. bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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,
   c) Przedsiębiorca – oznacza przedsiębiorcę w rozumieniu art. 43^1 Kodeksu Cywilnego, tj. osobę fizyczną (z zastrzeżeniem lit. b) powyżej), osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną; prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która zawiera umowę z zawierającą umowę z KGK TREND sp. z o.o.

2. W przypadku, gdy umowa zobowiązująca do przeniesienia własności towaru (w szczególności umowa sprzedaży/dostawy) nie jest zawierana z Konsumentem lub Prosumentem, wyłącza się przepisy dotyczące rękojmi za wady zawarte w Kodeksie Cywilnym – wyłączenie rękojmi dla Przedsiębiorców.

Niezgodność Towaru z umową – informacje dla klientów będącymi Konsumentami lub Prosumentami

1. Postanowienia dotyczące niezgodności Towaru z umową odnoszą się wyłącznie do:
   a) Konsumentów, oraz
   b) Prosumentów.

2. Towar jest zgodny z umową, jeżeli zgodne z umową pozostają w szczególności jego:
   a) opis, rodzaj, ilość, jakość, kompletność i funkcjonalność, a w odniesieniu do towarów z elementami cyfrowymi – również kompatybilność, interoperacyjność i dostępność aktualizacji;
   b) przydatność do szczególnego celu, do którego jest potrzebny Konsumentowi/Prosumentowi, o którym Konsument/Prosument powiadomił sprzedawcę najpóźniej w chwili zawarcia umowy i który sprzedawca zaakceptował.

3. Ponadto Towar, aby został uznany za zgodny z umową, musi:
   a) nadawać się do celów, do których zazwyczaj używa się towaru tego rodzaju, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, norm technicznych lub dobrych praktyk – dobre praktyki wynikają m.in. z kodeksu dobrych praktyk, przez który rozumie się zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych;
   b) występować w takiej ilości i mieć takie cechy, w tym trwałość i bezpieczeństwo, a w odniesieniu do Towarów z elementami cyfrowymi – również funkcjonalność i kompatybilność, jakie są typowe dla Towaru tego rodzaju i których Konsument/Prosument może rozsądnie oczekiwać, biorąc pod uwagę charakter Towaru oraz publiczne zapewnienie złożone przez sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, w szczególności w reklamie lub na etykiecie, chyba że sprzedawca wykaże, że:
      i nie wiedział o danym publicznym zapewnieniu i oceniając rozsądnie, nie mógł o nim wiedzieć;
      ii przed zawarciem umowy publiczne zapewnienie zostało sprostowane z zachowaniem warunków i formy, w jakich publiczne zapewnienie zostało złożone, lub w porównywalny sposób,
      iii publiczne zapewnienie nie miało wpływu na decyzję Konsumenta/Prosumenta o zawarciu umowy;
   c) być dostarczany z opakowaniem, akcesoriami i instrukcjami, których dostarczenia Konsument/Prosument może rozsądnie oczekiwać;
   d) być takiej samej jakości jak próbka lub wzór, które sprzedawca udostępnił Konsumentowi/Prosumentowi przed zawarciem umowy, i odpowiadać opisowi takiej próbki lub takiego wzoru.

4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Towaru z umową w zakresie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, jeżeli Konsument/Prosument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha Towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w ust. 3 powyżej, oraz wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy Towaru.

5. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową wynikający z niewłaściwego zamontowania towaru, jeżeli:
   a) zostało ono przeprowadzone przez sprzedawcę lub na jego odpowiedzialność,
   b) niewłaściwe zamontowanie przeprowadzone przez Konsumenta/Prosumenta wynikało z błędów w instrukcji dostarczonej przez sprzedawcę lub osobę trzecią za którą odpowiedzialny jest sprzedawca,

6. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Towaru z umową istniejący w chwili jego dostarczenia i ujawniony w ciągu dwóch lat od tej chwili, chyba że termin przydatności Towaru do użycia, określony przez sprzedawcę, jego poprzedników prawnych lub osoby działające w ich imieniu, jest dłuższy. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową, który ujawnił się przed upływem dwóch lat od chwili dostarczenia towaru, istniał w chwili jego

dostarczenia, o ile nie zostanie udowodnione inaczej lub domniemania tego nie można pogodzić ze specyfiką Towaru lub charakterem braku zgodności Towaru z umową.

7. Sprzedawca nie może powoływać się na upływ terminu do stwierdzenia braku zgodności Towaru z umową określonego w ust. 6 powyżej, jeżeli brak ten podstępnie zataił.

8. W pierwszej kolejności jeżeli Towar jest niezgodny z umową, Konsument/Prosument może żądać jego naprawy lub wymiany.

9. Wadliwy lub uszkodzony Towar można reklamować w punkcie sprzedaży, gdzie został on zakupiony lub bezpośrednio u producenta KGK TREND sp. z o.o.. Aby przyspieszyć proces rozpatrzenia reklamacji należy wraz z produktem dostarczyć dowód zakupu oraz opis występującego problemu. Koszt dostarczenia wadliwego produktu pokrywa sprzedawca. Należy zgłosić reklamację na reklamacje.kgktrend.pl.

10. Każdy Konsument/Prosument który zgłosi wadliwy laktator bezpośrednio na stronie reklamacje.kgktrend.pl otrzyma kurierem na czas naprawy laktator zastępczy (bazę, centrale). Będzie to inny model laktatora (w pełni kompatybilny) niż posiada Konsument/Prosument, ale bez elementów osobistych czyli lejków, rurek, butelek itp. Do serwisu należy zapakować jedynie część główną laktatora – tylko BAZE/CENTRALE.

11. Po naprawie, Konsument/Prosument jest zobowiązany do wydania zastępczej bazy/centrali – kurierowi, który przywiezie naprawioną bazę/centrale.

12. Sprzedawca może dokonać wymiany, gdy Konsument/prosument żąda naprawy, lub może dokonać naprawy, gdy Konsument/Prosument żąda wymiany, jeżeli doprowadzenie do zgodności Towaru z umową w sposób wybrany przez Konsumenta/Prosumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy. Jeżeli naprawa i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla sprzedawcy, może on odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową.

13. Przy ocenie nadmierności kosztów dla sprzedawcy uwzględnia się wszelkie okoliczności sprawy, w szczególności znaczenie braku zgodności Towaru z umową, wartość Towaru zgodnego z umową oraz nadmierne niedogodności dla Konsumenta/Prosumenta powstałe wskutek zmiany sposobu doprowadzenia Towaru do zgodności z umową.

14. Sprzedawca dokonuje naprawy lub wymiany w rozsądnym czasie od chwili, w której sprzedawca został poinformowany przez Konsumenta/Prosumenta o braku zgodności z umową, i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta/Prosumenta, uwzględniając specyfikę Towaru oraz cel, w jakim Konsument/Prosument go nabył. Koszty naprawy lub wymiany, w tym w szczególności koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi sprzedawca.

15. Konsument/Prosument udostępnia sprzedawcy towar podlegający naprawie lub wymianie. W takiej sytuacji sprzedawca odbiera od Konsumenta/Prosumenta Towar na swój koszt, o ile będzie to niezbędne dla stwierdzenia wady lub dokonania naprawy lub wymiany. Niezależnie od powyższego Konsument może dostarczyć Towar na adres sprzedawcy (miejsce zakupienia Towaru) lub na adres: *RG MEDIA Sp. z o.o, Ul. Kolejowa 132, 28-500 Kazimierza Wielka* na prośbę i po ustaleniach wstępnych ze sprzedawcą lub producentem.

16. Konsument/Prosument nie jest zobowiązany do zapłaty za zwykłe korzystanie z Towaru, który następnie został wymieniony.

17. Jeżeli Towar jest niezgodny z umową, w drugiej kolejności, Konsument/Prosument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
    a) sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 12 powyżej;
    b) sprzedawca nie doprowadził Towaru do zgodności z umową zgodnie z ust. 14–15 powyżej;
    c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że sprzedawca próbował doprowadzić Towar do zgodności z umową;
    d) brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania z uprawnienia do naprawy lub wymiany Towaru;
    e) z oświadczenia sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta/Prosumenta.

18. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość Towaru niezgodnego z umową pozostaje do wartości Towaru zgodnego z umową.

19. Sprzedawca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację Konsumenta/Prosumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź zostanie wysłana taką samą drogą jaką wpłynęło zgłoszenie reklamacyjne. Reklamowany towar dostarczony po godzinie 12 przyjmowany jest na serwis następnego dnia roboczego.

20. Sprzedawca zwraca Konsumentowi/Prosumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia Konsumenta/Prosumenta o obniżeniu ceny.

21. Konsument/Prosument nie może odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności Towaru z umową jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności Towaru z umową jest istotny.

22. Jeżeli brak zgodności z umową dotyczy jedynie niektórych Towarów dostarczonych na podstawie umowy Konsument/Prosument może odstąpić od umowy jedynie w odniesieniu do tych Towarów, a także w odniesieniu do innych Towarów nabytych przez Konsumenta/Prosumenta wraz z Towarami niezgodnymi z umową, jeżeli nie można rozsądnie oczekiwać, aby Konsument/Prosument zgodził się zatrzymać wyłącznie Towary zgodne z umową.

23. W razie odstąpienia od umowy Konsument/Prosument niezwłocznie zwraca Towar sprzedawcy na jego koszt. Sprzedawca zwraca Konsumentowi/Prosumentowi cenę niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania Towaru lub dowodu jego odesłania.

24. Sprzedawca dokonuje zwrotu ceny przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Konsument/Prosument, chyba że Konsument/Prosument wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

25. W przypadku złożenia reklamacji za pośrednictwem systemu reklamacyjnego, prosimy o oznaczenie przesyłki za reklamowany Towar numerem RMA wygenerowanym w systemie reklamacyjnym: reklamacje.kgktrend.pl. Pozwoli to na szybkie i sprawne rozpatrzenie reklamacji.

26. Reklamowany Towar należy przesłać na adres: *RG MEDIA Sp. z o.o., ul.Kolejowa 13, 28-500 Kazimierza Wielka* w opakowaniu oryginalnym lub zastępczym zapewniającym odpowiednie

zabezpieczenie na czas transportu. KGK TREND nie ponosi odpowiedzialności za nieodpowiednio zabezpieczony produkt na czas transportu.

27. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy uszkodzenia Towaru w czasie dostawy Konsument/Prosument może sporządzić pisemny protokół zniszczenia towaru z chwilą odbioru przesyłki od Kuriera. Protokół zniszczenia powinien zawierać:
    a) Datę sporządzenia protokołu,
    b) Datę doręczenia przesyłki,
    c) Imię i nazwisko Kuriera oraz jego dane urzędowe (nr ID, nr pracownika, nazwa firmy kurierskiej, telefon kontaktowy),
    d) Dokładny opis zniszczenia lub uszkodzenia opakowania i stan faktyczny TOWARU,
    e) Zgodne oświadczenie Kuriera i Odbiorcy o faktycznym stanie uszkodzenia oraz
    f) zawartości przesyłki.
28. Przesłanie protokołu na adres magazynu w terminie do 3 dni roboczych licząc od dnia odbioru uszkodzonej przesyłki łącznie z uszkodzoną zawartością pozwoli na sprawne i szybsze rozpatrzenie reklamacji, w takim wypadku przesyłka powinna być wysłana po wygenerowaniu odpowiedniego RMA przez system reklamacyjny dostępny pod adresem: reklamacje.kgktrend.pl.
29. Niezależnie od uprawnień przysługujących Konsumentowi/Prosumentowi z tytułu niezgodności Towaru z umową, wszystkie Towary znajdujące się w ofercie sklepu internetowego objęte są gwarancją producenta szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są w zakładce: https://neno.pl/wsparcie. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności Towaru z umową. Jednakże w razie wykonywania przez Konsumenta/Prosumenta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu niezgodności Towaru z umową ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie. Powyższe uprawnienia nie będą miały zastosowania do sytuacji opisanych w warunkach gwarancji pkt. 14 str. 9 niniejszego regulaminu.

    Określona niniejszym regulaminem odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności Towaru z umową dotyczy tylko produktów zakupionych w sklepie neno.pl lub przez Allegro Neno. W przypadku innych sprzedawców oferujących produkty Neno, w celu uzyskania informacji o przysługujących uprawnieniach z tytułu niezgodności Towaru z umową, należy skontaktować się bezpośrednio z takim sprzedawcą.

KARTA GWARANCYJNA:

1. Seria i numer gwarancji: _____
2. Nazwa i model urządzenia: _____
3. Numer fabryczny urządzenia: _____
4. Data sprzedaży: _____
5. Nazwisko/nazwa nabywcy urządzenia: _____
6. Nazwa/firma sprzedawcy urządzenia: _____

7. Firma producenta urządzenia: KGK TREND sp. z o.o.z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Ujastek 5B, 31–752 Kraków, KRS: 0000563276, NIP: 6783155146, REGON: 361816905, BDO: 000011479.

_____

Data wystawienia niniejszej karty gwarancyjnej oraz podpis osoby reprezentującej sprzedawcę wraz z pieczęcią sprzedawcy.

Przyjmuję do wiadomości oraz akceptuję warunki gwarancji zawarte w niniejszej karcie gwarancyjnej.

_____

Data i podpis nabywcy

WARUNKI GWARANCJI:

1. Poniższe określenia zawarte w niniejszych Warunkach Gwarancji będą miały następujące znaczenie:
   a) „Gwarancja" oznacza uprawnienia oraz obowiązki wynikające z niniejszych Warunków Gwarancji oraz przepisów Kodeksu cywilnego (z uwzględnieniem zmian dokonanych przez Warunki Gwarancji);
   b) „Karta Gwarancyjna" oznacza dokument obejmujący niniejsze Warunki Gwarancji wraz z załączonym wykazem punktów serwisowych;
   c) „Sprzęt" oznacza oryginalne urządzenie, którego nazwa, model oraz numer fabryczny zostały wyszczególnione w treści niniejszej Karty Gwarancyjnej, oraz urządzenie wolne od wad, które uprawniony z Gwarancji otrzymał zamiast wadliwego Sprzętu, chyba że z treści Warunków Gwarancji wynika wyraźnie inne znaczenie tego określenia;
   d) „Gwarant" oznacza producenta urządzenia, którym jest KGK TREND sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Ujastek 5B, 31–752 Kraków, NIP: 6783155146, REGON:361816905, KRS: 0001008122
   e) „Punkt Serwisowy" oznacza autoryzowany przez Gwaranta punkt serwisowy, którego nazwa, adres oraz telefon zostały zamieszczone w wykazie załączonym do niniejszej Karty Gwarancyjnej;
   f) „Sprzedawca" oznacza podmiot, który dokonał sprzedaży Sprzętu, którego nazwa, model oraz numer fabryczny zostały wyszczególnione w Karcie Gwarancyjnej;
   g) „Siła Wyższa" oznacza jakiekolwiek zewnętrzne zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, któremu Gwarant lub Punkt Serwisowy dokonujący lub mający dokonać naprawy gwarancyjnej Sprzętu nie są w stanie zapobiec i na które to zdarzenie nie mają wpływu, co obejmuje między innymi zamieszki, strajki, spory zbiorowe, konflikty zbrojne oraz klęski żywiołowe;
   h) „Naprawa" oznacza czynności specjalistyczne zmierzające do usunięcia wady Sprzętu objętej Gwarancją wykonane przez Punkt Serwisowy na podstawie jednego zgłoszenia konieczności dokonania Naprawy Sprzętu, niezależnie od tego, jaka ilość części zamiennych została użyta przy wykonywaniu tych czynności, przy czym określenie to nie obejmuje czynności

związanych z instalacją oraz konserwacją Sprzętu przewidzianych w jego instrukcji obsługi, regulacją Sprzętu oraz wymianą znajdujących się w nim żarówek i/lub bezpieczników;

i) „Istotna Naprawa" oznacza czynności specjalistyczne zmierzające do usunięcia istotnej wady Sprzętu, dotyczącej wady wykrytej w płycie głównej sprzętu, objętej Gwarancją wykonane przez Punkt Serwisowy;

j) „Uprawniony z Gwarancji" oznacza osobę, która nabyła Sprzęt od Sprzedawcy oraz każdego następnego właściciela Sprzętu posiadającego Kartę Gwarancyjną, który nabył skutecznie prawo do wykonywania uprawnień z tytułu Gwarancji.

2. Gwarant udziela Gwarancji sprawnego działania Sprzętu w okresie 24 (słownie: dwudziestu czterech) miesięcy od daty jego sprzedaży, która powinna być wyszczególniona w Karcie Gwarancyjnej. Gwarancja obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Okres obowiązywania Gwarancji ulegnie przedłużeniu o okres rozpoczynający się w dniu zgłoszenia konieczności dokonania Naprawy Sprzętu w Punkcie Serwisowym, o którym mowa poniżej w punkcie 4, i kończący się w dniu, w którym Uprawniony z Gwarancji zostanie zawiadomiony przez Punkt Serwisowy o zakończeniu Naprawy. Jeżeli w następstwie wykonania obowiązków wynikających z niniejszych Warunków Gwarancji Uprawniony z Gwarancji otrzymał zamiast Sprzętu wadliwego Sprzęt wolny od wad lub też zostały dokonane 3 Istotne Naprawy, przewidziany powyżej okres obowiązywania Gwarancji biegnie na nowo od chwili otrzymania przez Uprawnionego z Gwarancji Sprzętu wolnego od wad lub dokonania ostatniej Istotnej Naprawy Sprzętu. Gwarancją 24 miesięczną nie są objęte baterie oraz akumulatory urządzeń. Te elementy urządzeń podlegają okresowi gwarancyjnemu 6 miesięcy od daty jego sprzedaży, która powinna być wyszczególniona w Karcie Gwarancyjnej.

3. Uprawniony z Gwarancji może dochodzić swoich praw również po zakończeniu okresu gwarancyjnego określonego powyżej w punkcie 2. W takim przypadku spoczywa na nim obowiązek udowodnienia, iż ujawnienie się wady Sprzętu nastąpiło przed upływem tego terminu.

4. Konieczność dokonania Naprawy Sprzętu winna zostać zgłoszona Punktowi Serwisowemu (serwis.neno.pl) prowadzącemu działalność w miejscowości, w której znajduje się Sprzęt w momencie dokonania takiego zgłoszenia, chyba że w tej miejscowości brak jest takiego Punktu Serwisowego lub jest on nieczynny w okresie 5 dni roboczych następujących po dacie, w której Uprawniony z Gwarancji próbował zgłosić takiemu Punktowi Serwisowemu konieczność dokonania Naprawy. W takim przypadku konieczność dokonania Naprawy Sprzętu może zostać zgłoszona któremukolwiek z dwóch innych Punktów Serwisowych prowadzących działalność w najmniejszej odległości od miejsca, w którym znajduje się Sprzęt w momencie dokonania takiego zgłoszenia. Miejsce, w którym Sprzęt się znajduje w momencie dokonania zgłoszenia, będzie właściwe dla odebrania oraz dostarczenia Sprzętu przez Punkt Serwisowy w ramach czynności związanych z usunięciem wady objętej Gwarancją podjętych na podstawie tego zgłoszenia. Punkt Serwisowy, któremu została zgłoszona konieczność dokonania Naprawy Sprzętu, będzie właściwy dla odebrania, Naprawy oraz dostarczenia Sprzętu w ramach czynności związanych z usunięciem wady objętej Gwarancją, podjętych na podstawie tego zgłoszenia.

5. Zgłaszając konieczność dokonania Naprawy Sprzętu uprawniony z Gwarancji winien uprzednio uzgodnić z Punktem Serwisowym sposób przekazania Sprzętu w celu Naprawy, z tym że Punkt

Serwisowy jest zobowiązany do odebrania Sprzętu o wadze przekraczającej 100 kilogramów i/lub Sprzętu, którego jakikolwiek wymiar (wysokość, szerokość lub głębokość) przekracza 250 centymetrów.

6. W razie uzgodnienia, iż Sprzęt zostanie odebrany przez Punkt Serwisowy, winno to nastąpić w terminie 7 dni od daty zgłoszenia konieczności dokonania Naprawy przez Uprawnionego z Gwarancji. W razie niezachowania tego terminu przez Punkt Serwisowy, Uprawniony z Gwarancji będzie mógł dostarczyć Sprzęt Punktowi Serwisowego na koszt Gwaranta. W razie niemożności dokonania takiego uzgodnienia lub wątpliwości w odniesieniu do jego treści przyjmuje się, iż Sprzęt zostanie dostarczony Punktowi Serwisowemu przez Uprawnionego z Gwarancji na koszt Gwaranta, z zastrzeżeniem postanowień punktu 5 powyżej.
7. Naprawa wad Sprzętu objętych Gwarancją nastąpi w terminie 14 dni od daty dostarczenia Sprzętu Punktowi Serwisowemu lub jego odebrania przez Punkt Serwisowy, zaś w przypadku wystąpienia okoliczności uzasadniających dokonanie Naprawy Sprzętu zgodnie z punktem 5 lit. b) powyżej – w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty zgłoszenia przez Uprawnionego z Gwarancji konieczności dokonania Naprawy. Usunięcie wad Sprzętu objętych Gwarancją będzie dokonywane w okresie obowiązywania Gwarancji bezpłatnie. Uprawniony z Gwarancji nie będzie ponosił w okresie obowiązywania Gwarancji żadnych kosztów związanych z odebraniem i dostarczeniem przez Punkt Serwisowy Sprzętu podlegającego Naprawie.
8. Wszelkie części wymieniane w trakcie Naprawy dokonywanej przez Punkt Serwisowy będą fabrycznie nowe i będą stanowiły dokładny odpowiednik części lub o zbliżonych, ale nie gorszych parametrach.
9. Gwarant, Sprzedawca oraz Punkt Serwisowy nie będą ponosili odpowiedzialności w razie naruszenia terminów wykonania Naprawy oraz odebrania lub dostarczenia Sprzętu podlegającego Naprawie jeżeli opóźnienie w tym zakresie będzie spowodowana działaniem Siły Wyższej lub Uprawnionego z Gwarancji. W takim przypadku terminy te ulegną przedłużeniu o okres działania Siły Wyższej.
10. Obowiązek dostarczenia Sprzętu Uprawnionemu z Gwarancji po dokonaniu jego Naprawy spoczywa na Punkcie Serwisowym. Sprzęt ten powinien zostać dostarczony Uprawnionemu z Gwarancji w terminie 7 dni po zakończeniu Naprawy. Dokładny termin (poprzez określenie dnia i godziny) dostarczenia Sprzętu przez Punkt Serwisowy zostanie uzgodniony wspólnie przez Uprawnionego z Gwarancji i Punkt Serwisowy. Uprawniony z Gwarancji jest zobowiązany do odebrania w powyższym terminie dostarczonego przez Punkt Serwisowy Sprzętu, w którym usunięto wady objęte Gwarancją. W przeciwnym razie Uprawniony z Gwarancji poniesie koszty ponownego dostarczenia Sprzętu przez Punkt Serwisowy, przy czym termin, w którym nastąpi to ponowne dostarczenie, nie może przekraczać 21 dni od daty zakończenia Naprawy i zostanie wyznaczony przez Punkt Serwisowy.
11. Warunkiem przeprowadzenia Naprawy Sprzętu przez Punkt Serwisowy jest przedstawienie przez Uprawnionego z Gwarancji Karty Gwarancyjnej oraz rachunku lub paragonu lub jego kopii lub jakichkolwiek innych dokumentów lub zdjęć, potwierdzających sprzedaż Sprzętu przez Sprzedawcę lub objęcie Sprzętu niniejszą Gwarancją. (serwis.neno.pl)
12. Podłączenie Sprzętu wymagającego fachowej instalacji do sieci elektrycznej może być dokonane wyłącznie przez osoby posiadające niezbędne uprawnienia w tym zakresie pod

rygorem utraty uprawnień wynikających z Gwarancji. Punkt Serwisowy może uzależnić dokonanie Naprawy od przedstawienia przez Uprawnionego z Gwarancji dowodu potwierdzającego wywiązanie się przez niego z powyższego obowiązku.

13. Sprzęt winien być użytkowany zgodnie z jego przeznaczeniem oraz z zachowaniem warunków zawartych w instrukcji obsługi. W razie jakichkolwiek wątpliwości dotyczących montażu (instalacji), użytkowania lub konserwacji Sprzętu Uprawniony z Gwarancji winien zasięgnąć porady Punktu Serwisowego. Jakiekolwiek naprawy Sprzętu dokonane przez osoby inne niż Punkt Serwisowy powodują utratę uprawnień z tytułu Gwarancji.

14. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady tkwiące w Sprzęcie i nie obejmuje:

    a) uszkodzeń Sprzętu spowodowanych przez jego użytkownika w następstwie niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją obsługi korzystania ze Sprzętu, co dotyczy również jego instalacji i konserwacji;
    b) uszkodzeń Sprzętu spowodowanych jego użytkowaniem w sposób niezgodny z przeznaczeniem;
    c) uszkodzeń Sprzętu spowodowanych niewłaściwą lub niezgodną z instrukcją obsługi instalacją, w tym instalacją dokonaną przez osoby nie posiadające niezbędnych w tym zakresie uprawnień (kwalifikacji);
    d) uszkodzeń Sprzętu spowodowanych korzystaniem przez użytkownika z niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych;
    e) czynności konserwacyjnych przewidzianych w instrukcji obsługi;
    f) uszkodzeń Sprzętu spowodowanych w następstwie dokonania jego naprawy przez inne osoby niż Punkt Serwisowy;
    g) przeróbek lub zmian konstrukcyjnych Sprzętu dokonanych przez inne osoby niż Punkt Serwisowy;
    h) uszkodzeń Sprzętu spowodowanych przez czynniki zewnętrzne (wyładowania atmosferyczne, nieprawidłowe działanie sieci elektrycznej, wodnej, kanalizacyjnej lub energetycznej);
    i) uszkodzeń Sprzętu powstałych w trakcie jego dostarczania przez Uprawnionego z Gwarancji Punktowi Serwisowemu w następstwie jego nieodpowiedniego zabezpieczenia;
    j) części szklanych oraz żarówek;
    k) uszkodzonych Sprzętów noszących ślady nieautoryzowanych ingerencji w urządzenie m.in. w postaci zerwanych plomb gwarancyjnych znajdujących się na urządzeniu.

15. W przypadku nieuzasadnionego żądania dokonania Naprawy, Uprawniony z Gwarancji zostanie poinformowany o braku podstaw do dokonania Naprawy z tytułu Gwarancji i koszcie naprawy, wykonanej poza Gwarancją. W terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji, o której mowa w zdaniu powyżej nabywca będzie mógł złożyć oświadczenie o żądaniu dostarczenia Sprzętu na koszt Gwaranta bez dokonania Naprawy lub o dokonaniu na koszt nabywcy naprawy poza Gwarancją.

16. Sprzęt dostarczany przez Uprawnionego z Gwarancji Punktowi Serwisowemu winien być odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniami w transporcie. Za odpowiednie zabezpieczenie będzie uważane w szczególności oryginalne opakowanie fabryczne wraz z wszelkimi zabezpieczeniami (blokadami) istniejącymi w chwili odebrania Sprzętu przez Uprawnionego z Gwarancji od Sprzedawcy. W razie niezastosowania przez Uprawnionego z Gwarancji

odpowiedniego zabezpieczenia Sprzętu, zgodnie z wyżej wskazaną instrukcją będzie on ponosił wszelkie ryzyka związane z uszkodzeniem Sprzętu dostarczanego Punktowi Serwisowemu.

17. Uprawnionemu z Gwarancji przysługuje prawo do naprawy lub wymiany Sprzętu na wolny od wad. Gwarant/Punkt Serwisowy może dokonać wymiany, gdy Uprawniony z Gwarancji żąda naprawy, lub może dokonać naprawy, gdy Uprawniony z Gwarancji żąda wymiany, jeżeli sposób wybrany przez Uprawnionego z Gwarancji nie doprowadzi do zrealizowania uprawnień z Gwarancji albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Gwaranta/Punktu Serwisowego. Ponadto Uprawnionemu z Gwarancji przysługuje prawo do wymiany Sprzętu na wolny od wad:
    a) jeżeli w okresie obowiązywania Gwarancji ujawni się wada objęta Gwarancją, która uniemożliwi prawidłowe korzystanie ze Sprzętu, a Punkt Serwisowy odmówi jego Naprawy lub uzna taką Naprawę za niemożliwą do wykonania,
    b) jeżeli w okresie obowiązywania Gwarancji Punkt Serwisowy wykonał 3 (trzy) Naprawy Sprzętu ujawnione w treści Karty Gwarancyjnej i w okresie tym wystąpi kolejna wada, której konieczność Naprawy zostanie potwierdzona przez Punkt Serwisowy.

18. Wymiany Sprzętu na wolny od wad dokonuje Gwarant. Uprawniony z Gwarancji nie będzie ponosił żadnych kosztów związanych z wymianą Sprzętu na wolny od wad. Warunkiem wymiany Sprzętu na wolny od wad jest przekazanie przez Uprawnionego z Gwarancji podmiotowi dokonującemu wymiany Karty Gwarancyjnej oraz rachunku lub paragonu lub jego kopii lub jakichkolwiek innych dokumentów lub zdjęć, potwierdzających sprzedaż Sprzętu przez Sprzedawcę lub objęcie Sprzętu niniejszą Gwarancją oraz wydanie temu podmiotowi Sprzętu.

19. Prawo do wymiany Sprzętu na wolny od wad nie przysługuje w przypadku utraty uprawnień z tytułu Gwarancji.

20. We wszelkich kwestiach nie uregulowanych w niniejszych Warunkach Gwarancji będą miały zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, a w szczególności postanowienia artykułów 577–581.

21. Nabywca będący:
    a) Konsumentem w rozumieniu art. 221 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.), tj. osobę fizyczną dokonującą ze Sprzedawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową,
    b) Prosumentem, tj. osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, do której stosuje się przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827 ze zm.), za którą uważa się osobę fizyczną zawierającą umowę ze Sprzedawcą bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie ma 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 może wykonywać uprawnienia z tytułu braku zgodności Sprzętu z umową niezależnie od uprawnień wynikających z Gwarancji. Prawa te przysługują w/w osobom z mocy prawa. Prawa te wykonywane są przez Sprzedawcę na jego koszt i z jego strony. Wykonanie uprawnień z Gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu braku zgodności Sprzętu z umową. W razie wykonywania uprawnień z Gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu braku zgodności Sprzętu z umową ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia Sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez

Gwaranta wykonania obowiązków wynikających z Gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie. Po więcej informacji, w tym informacji komu przysługują uprawnienia z tytułu niezgodności Sprzętu z umową należy skontaktować się ze Sprzedawcą.

ADNOTACJE PUNKTU SERWISOWEGO:

a) Data zgłoszenia naprawy
b) Data zakończenia naprawy
c) Rodzaj naprawy
d) Przedłużenie gwarancji
e) Podpis osoby dokonującej naprawy oraz pieczęć Punktu Serwisowego

GWARANCJA DOOR TO DOOR:

1. Poniższe określenia zawarte w niniejszych Warunkach Gwarancji będą miały następujące znaczenie, pozostałe oznaczenia:
   a) „Gwarancja door to door" oznacza dobrowolne uprawnienia Konsumenta i Prosumenta do odbioru sprzętu do naprawy przez firmę kurierską, jak i odesłaniu za jej pośrednictwem naprawionego sprzętu z powrotem do Konsumenta/Prosumenta. Koszt wysyłek kurierskich pokrywa w tym przypadku Gwarant.
2. Gwarancja door to door stanowi rozszerzenie gwarancji podstawowej, wszystkie postanowienia gwarancji podstawowej pozostają niezmienne w stosunku do produktów objętych gwarancją door to door za wyjątkiem:
   a) Możliwej metody dostarczenia produktu przez Konsumenta/Prosumenta do serwisu – możliwy jest tylko odbiór produktu zgłaszanego do naprawy przez firmę kurierską wyznaczoną przez Gwaranta, koszt odbioru pokrywa Gwarant.
   b) Opłaty za przesyłkę naprawionego produktu do Konsumenta/Prosumenta – koszt dostarczenia produktu do Konsumenta/prosumenta pokrywa Gwarant.
3. Gwarancja door to door ma zastosowanie tylko i wyłącznie do produktów objętych gwarancją door to door.
4. Lista produktów objętych gwarancją door to door może ulec zmianie bez obowiązku wcześniejszego poinformowania klienta.
5. Produkty objęte gwarancją door to door mogą być oznaczone przez Gwaranta poprzez dołączane do opakowania informację o gwarancji, bądź oznaczenie na pudełku.
6. Instrukcja korzystania z gwarancji door to door dostępna na stronie internetowej: https://neno.pl/wsparcie/.
7. W przypadku bezpodstawnego zgłoszenia reklamacyjnego z użyciem uprawnień wynikających z gwarancji door to door klient ponosi konsekwencje identyczne z tymi zawartymi w gwarancji podstawowej.

8. Gwarancja door to door dotyczy tylko klientów indywidualnych będących Konsumentami lub Prosumentami.