

## Regulamin zgłoszenia gwarancyjnego

Celem niniejszego regulaminu jest usprawnienie obsługi Klientów w zakresie składanych przez nich reklamacji.

### 1. Określenia użyte w niniejszym regulaminie:

#### 1.1. Strony reklamacji:

1.1.1. Sprzedawca - A.G.A. Analytical Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Spółka Komandytowa, ul. Dzierzby 17a, 02-836 Warszawa.

1.1.2. Kupujący - osoba prawna lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą nabywająca produkt od Sprzedawcy.

1.2. Produkt - dobro fizyczne lub usługa będące w ofercie Sprzedawcy, w szczególności aparatura naukowo-badawcza.

#### 1.3. Przedmiot reklamacji

1.3.1. Wada fizyczna produktu, przez którą Produkt nie spełnia specyfikacji producenta.

1.3.2. Niestaranne, nieprawidłowe lub wadliwe wykonanie usługi.

1.4. Serwis - komórka organizacyjna Sprzedawcy, do której kierowane są reklamacje.

### 2. Zgłoszenie reklamacji:

2.1. Wykryte wady fizyczne produktu lub niestaranne wykonanie usługi należy niezwłocznie zgłosić do Serwisu.

2.2. Zgłoszenia można dokonać poprzez formularz zgłoszeniowy na stronie

<https://www.aga-analytical.com.pl/pl/zgloszenie-serwisowe.html>

lub wysyłając mail na [serwis@aga-analytical.com.pl](mailto:serwis@aga-analytical.com.pl).

2.3. W przypadku wysyłki maila musi on zawierać:

2.3.1. Dane Kupującego oraz dane kontaktowe do osoby zgłaszającej.

2.3.2. Nr dowodu zakupu, np. nr faktury VAT.

2.3.3. Model i nr seryjny Produktu reklamowanego.

2.3.4. Opis usterki.

2.4. Kupujący zobowiązany jest do udzielenia Sprzedawcy, zgodnie z prawdą, wszelkich informacji na temat istoty wady i przyczyn jej powstania. Ma to na celu dokonanie właściwej oceny, czy powstała wada podlega naprawie w ramach gwarancji. W razie zatajenia lub podania niezgodnych z prawdą informacji Kupujący traci udzieloną mu gwarancję.

### 3. Rozpatrzenie reklamacji:

3.1. Czas reakcji na zgłoszenie gwarancyjne wynosi do 48 godz. (rozumiane jako 2 dni robocze). Reakcja oznacza potwierdzenie otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego.

3.2. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne spełnia wymogi formalne, termin na rozpatrzenie reklamacji Kupującego z tytułu gwarancji wynosi 14 dni roboczych.

3.3. W przypadku uznania przez Sprzedawcę złożonej reklamacji za zasadną, Kupujący dostarcza do Sprzedawcy, we własnym zakresie wadliwy Produkt, a Sprzedawca

dostarcza Produkt wolny od wad. W przypadku, gdy wada dotyczy tylko jednego z elementów Produktu albo jednej z jego części, Sprzedawca dostarcza Kupującemu nową część albo element, a Kupujący dokonuje montażu dostarczonej przez Sprzedającego nowej części albo elementu we własnym zakresie, nie obciążając Sprzedawcy kosztami montażu.

- 3.4. Kupujący zobowiązany jest skonsultować z Serwisem mailowo kwestię wysyłki reklamowanego Produktu. Produkt odesłany bez uprzedniej konsultacji nie zostanie przyjęty.
- 3.5. Produkt powinien zostać przygotowany do wysyłki wg zaleceń opisanych w karcie gwarancyjnej oraz instrukcji obsługi Produktu.
- 3.6. W przypadku uszkodzenia przesyłki przez dostawcę/kuriera niezbędne jest, aby Kupujący reklamował przesyłkę u firmy kurierskiej i spisał z nim protokół reklamacyjny, bądź też nie odebrał uszkodzonej przesyłki. W przypadku przyjęcia uszkodzonej przesyłki Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za jej wady.
- 3.7. Kupujący traci wszelkie roszczenia z tytułu gwarancji w przypadku:
  - 3.7.1. niewłaściwego transportu bądź rozładunku Produktu,
  - 3.7.2. niewłaściwej eksploatacji zakupionych Produktów,
  - 3.7.3. wad powstałych w wyniku niewłaściwego przechowywania Produktów.
4. Odpowiedzialność:
  - 4.1. Kupujący zobowiązuje się do sprawdzenia Produktu podczas instalacji lub przed pierwszym jego użyciem po dostarczeniu przez Sprzedawcę w ramach każdej dostawy.
  - 4.2. Sprzedawca udziela na swoje Produkty gwarancji, której długość jest podana w karcie gwarancyjnej Produktu.
  - 4.3. Produkty, które noszą znamiona nieprawidłowego lub niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania nie podlegają gwarancji.
  - 4.4. Długość czasu trwania gwarancji jest przedłużana o czas naprawy, tylko na wymienianą część Produktu.
  - 4.5. Wymienione elementy lub podzespoły Produktu stają się własnością Serwisu.
  - 4.6. Czynności gwarancyjne nie obejmują zabezpieczenia przed utratą wszelkich danych mogących znajdować się na wbudowanych nośnikach danych przekazywanych urządzeń. Serwis zastrzega sobie możliwość usunięcia takich danych, przed przystąpieniem do naprawy gwarancyjnej.
  - 4.7. Zgłaszający pokrywa koszty powstałe w wyniku nieuprawnionego zgłoszenia lub innego nadużycia warunków gwarancji (np. wezwania Serwisu do naprawy nie objętej gwarancją) pod rygorem utraty gwarancji.

Regulamin obowiązuje od dnia 14.09.2023