

## **OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI (OWG) DLA SPRZEDAŻY HURTOWEJ NA TERENIE RP:**

LENA LIGHTING S.A. udziela Nabywcy gwarancji podstawowej na sprzedawane przez siebie oprawy oświetleniowe na okres dwóch lat od daty sprzedaży towaru kupującemu. Niniejsza gwarancja nie ma zastosowania do konsumentów, dla których LENA LIGHTING S.A. przewiduje odmienne zasady gwarancji, ujęte w innych dokumentach dostarczanych przez LENA LIGHTING S.A. konsumentowi oraz przepisach wskazanych w punkcie 19.

Na wniosek Klienta – po dokonaniu szczegółowej oceny danego zamówienia LENA LIGHTING S.A. może udzielić gwarancji rozszerzonej na okres trzech lat lub niestandardowej na okres pięciu lat za dodatkową opłatą. Uzgodnione warunki gwarancji rozszerzonej lub gwarancji niestandardowej są opisane w indywidualnie przygotowanych dokumentach.

Gwarantowany czas pracy opraw w ciągu roku wynosi 5000 godzin.

Szczegółowe warunki:

1. Gwarancja, której warunki przedstawiono w niniejszym dokumencie, ma zastosowanie dla opraw oświetleniowych sprzedawanych na obszarze RP przez spółkę LENA LIGHTING S.A. oraz LUXMAT INVESTMENT sp. z o.o. Gwarancja ta zostaje udzielona wyłącznie stronie nabywającej Produkty bezpośrednio od LENA LIGHTING S.A lub LUXMAT INVESTMENT sp. z o.o., jest nieprzenoszalna i nie obowiązuje na rzecz dalszego klienta (kolejnego posiadacza towaru).
2. Gwarancją objęte są wady produkcyjne opraw oświetleniowych uniemożliwiające ich użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w towarze, tj. wady ukryte powstałe wskutek wad produkcyjnych lub ukrytych wad materiałowych.
3. Przy rozpatrywaniu reklamacji jej zasadność ocenia się z uwzględnieniem obowiązujących norm technicznych.
4. Warunkiem skorzystania z uprawnień gwarancyjnych są:
  - właściwy sposób przechowywania,
  - prawidłowy montaż urządzeń, zgodnie z instrukcją montażową, wykonany przez wykwalifikowany personel posiadający niezbędne uprawnienia,
  - prawidłowa i zgodna z instrukcją obsługi eksploatacja.
5. Oprawy oświetleniowe objęte gwarancją powinny być przechowywane i eksploatowane w warunkach i w sposób określony w instrukcji obsługi, dołączonej do opraw, mając na względzie, że:

- Jeżeli w instrukcji nie określono inaczej, oprawy oświetleniowe przeznaczone są do pracy w standardowych warunkach, z wyjątkiem opraw o przeznaczeniu specjalnym. Warunki standardowe charakteryzuje temperatura otoczenia w zakresie -10°C- + 25°C, ciśnienie 960 - 1050 hPa, wilgotność 40-60%.
  - Opraw nie należy stosować w przypadku, gdy warunki otoczenia mogą zagrozić konstrukcji oprawy, powłoce lakierniczej lub komponentom elektronicznym umieszczonym w oprawie powodując nieprawidłowe jej działanie. Oprawy są zbadane i zgodne z normą PN-EN-60598-1.
  - Do czynników zagrażających konstrukcji oprawy można zaliczyć min.: wysoką temperaturę, wysoką wilgotność, zapylenie, obecność w powietrzu substancji chemicznie nieobojętnych (chlor, sól, kwasy, zasady), wibracje, wstrząsy, narażenie na udar, promienie UV, pole elektromagnetyczne.
  - Oprawy należy stosować zgodnie z ich przeznaczeniem.
  - Nabywca przed zakupem opraw bezwzględnie obowiązany jest skonsultować szczególne warunki, w których będą stosowane oprawy, jeżeli nie są określone w materiałach technicznych/produktowych.
  - Nowoczesne i energooszczędne panele Led GO! oraz oprawy zostały zaprojektowane do bezawaryjnej i efektywnej pracy przez długi okres czasu. Celem długotrwałej bezawaryjnej eksploatacji opraw należy zapewnić odpowiednie warunki środowiskowe. Niektóre substancje chemiczne mogą powodować korozję i przebarwienia komponentów LED (powodując zmianę barwy emitowanego światła, zmniejszenie strumienia, aż do całkowitego zniszczenia źródła światła) oraz opraw (zmniejszając wytrzymałość mechaniczną oraz skracając okres eksploatacji). Listę przykładowych substancji chemicznych można pobrać na stronie [www.lenalighting.pl/do-pobrania/owg](http://www.lenalighting.pl/do-pobrania/owg)
6. Uprawnienia gwarancyjne wyłączone są w szczególności, gdy dokonano ingerencji w oprawę, jej przeróbki oraz samowolnej naprawy lub gdy zastosowano ją lub użytkowano niezgodnie z przeznaczeniem. Gwarancji nie podlegają również uszkodzenia powstałe na skutek oddziaływania czynników zewnętrznych, mechanicznych, termicznych, chemicznych, nieprawidłowej eksploatacji oraz naturalnego zużycia. W szczególności gwarancja nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych takich jak: tradycyjne źródła światła (żarówka, świetlówka itp.), kondensatory, zapłoniki, akumulatory. Wymienione materiały eksploatacyjne mogą być objęte gwarancją ich producenta.

W przypadku opraw typu LED gwarancji nie podlegają:

- Spadek strumienia i mocy zgodnych (zgodnie z rozporządzeniem UE nr 1194/2012 lub późniejszymi przepisami)
- Zmiana temperatury barwowej w stopniu mniejszym niż ( $\pm 10\%$ )

- Wygaszenie pojedynczej diody w module LED, chyba że ilość wygaszonych pojedynczych diod przekracza 10% wszystkich diod na module.
7. Nabywca zobowiązany jest złożyć reklamację w formie pisemnej, w terminie 7 dni od daty wykrycia wady, a po uzgodnieniu z LENA LIGHTING S.A. warunków przesyłki dostarczyć reklamowany towar do siedziby LENA LIGHTING S.A. Zgłoszenie może być przyjęte na prawidłowo wypełnionym formularzu reklamacyjnym zamieszczonym na <https://www.lenalighting.pl/do-pobrania/procedura-reklamacyjna>. Zgłoszenie musi zawierać indeks, ilość i nazwę reklamowanych produktów, numer dokumentu zakupu (FV) oraz szczegółowy opis stwierdzonej usterki.

Jeżeli w procesie rozpatrywania reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych z usterką bądź sposobem eksploatacji towaru, Nabywca zobowiązany jest dostarczyć wszelkich niezbędnych danych i informacji.

8. Gwarancja podlega rozpatrzeniu w terminie do 21 dni roboczych od dnia dostarczenia reklamowanego towaru do siedziby LENA LIGHTING S.A. (lub - jeśli oględziny większej ilości oprav muszą odbyć się w miejscu zamontowania oprav - od dnia umożliwienia dostępu do reklamowanych oprav), wraz z prawidłowo wypełnionym formularzem zgłoszenia reklamacji. Jeśli zgłoszona reklamacja wymagać będzie szczegółowych badań technicznych, to czas jej rozpatrzenia automatycznie wydłuża się o czas niezbędny do ich wykonania. O wydłużonym terminie załatwiania reklamacji LENA LIGHTING S.A. informuje niezwłocznie Nabywcę.
9. W przypadku uznania reklamacji LENA LIGHTING S.A. może dokonać wg własnej decyzji nieodpłatnej naprawy lub wymiany na wolne od wad, wszystkich elementów podlegających gwarancji, które zostaną uznane i potwierdzone przez LENA LIGHTING S.A. jako wadliwe. LENA LIGHTING S.A. może również zwrócić Nabywcy zapłaconą cenę, jeśli naprawa lub wymiana jest niemożliwa lub ekonomicznie nieuzasadniona. Termin wykonania zobowiązania gwarancyjnego wynosi 14 dni od daty uznania reklamacji i może zostać wydłużony w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od LENA LIGHTING S.A. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas niezbędny do rozpatrzenia reklamacji oraz przeprowadzenia naprawy gwarancyjnej.
10. W przypadku zasadnej reklamacji LENA LIGHTING S.A. pokryje koszty dostarczenia towaru do jego siedziby z siedziby Nabywcy najtańszym transportem (lub innym wzajemnie uzgodnionym) oraz koszt zwrotnego dostarczenia towaru do siedziby Nabywcy. LENA LIGHTING S.A. nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z wymianą uszkodzonych towarów w szczególności związanych z usunięciem albo ponowną instalacją oprawy oraz kosztów robocizny.

11. W przypadku bezzasadnej reklamacji wszelkie koszty poniesione w związku z jej rozpatrzeniem ponosi Nabywca. W szczególności Nabywca zobowiązany jest pokryć stosownie do sposobu realizacji reklamacji koszty transportu, koszty dojazdów i czasu pracy serwisantów wg indywidualnych stawek LENA LIGHTING S.A. koszty materiałowe, wynajęcia niezbędnego sprzętu, a także koszt delegacji, zaś w przypadku konieczności noclegu pracowników serwisu – koszty noclegu. Nabywca zobowiązuje się uregulować ww. należności w oparciu o stosowną fakturę VAT. Protokół serwisowy w przypadku dojazdu serwisanta obejmuje również ilość przejechanych kilometrów, czas dojazdu i czas pracy.
12. Jeśli roszczenie gwarancyjne okaże się bezzasadne LENA LIGHTING S.A. może obciążyć Klienta kosztami odesłania Produktu, a także kosztami przeprowadzonych testów i powiązаныmi kosztami manipulacyjnymi ewentualnie innymi kosztami dodatkowymi które poniosła w związku z rozpatrzeniem reklamacji.
13. Postępowanie reklamacyjne kończy się sporządzeniem protokołu poreklamacyjnego.
14. LENA LIGHTING S.A. zastrzega sobie prawo do weryfikacji wady towaru objętego gwarancją w miejscu, w którym oprawy są eksploatowane, po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego od Nabywcy. Nie zapewnienie dostępu przez Nabywcę przedstawicielom LENA LIGHTING S.A. do reklamowanego urządzenia w rozsądnym terminie na żądanie LENA LIGHTING S.A. traktuje się jako odstąpienie od reklamacji.
15. Nabywca jest zobowiązany zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki przeprowadzania czynności związanych z rozpatrywaniem reklamacji w miejscu eksploatacji opraw. W przypadku, gdy przeprowadzenie czynności nie będzie możliwe ze względu na warunki pracy lub wiązać się będzie z zagrożeniem zdrowia i życia pracowników, LENA LIGHTING S.A. powstrzyma się od rozpatrzenia reklamacji do czasu zapewnienia odpowiednich warunków pracy. W takiej sytuacji okres gwarancji nie ulega przedłużeniu o czas, w którym nie było możliwe przeprowadzenie czynności gwarancyjnych. Nie zapewnienie dostępu do opraw na wskazanych warunkach przez dłużej niż 7 dni traktuje się jako odstąpienie od reklamacji.
16. Nabywca może zlecić LENA LIGHTING S.A. dokonywanie napraw odpłatnych w tym napraw pogwarancyjnych. W takim wypadku koszty naprawy serwisowej będą ustalane każdorazowo indywidualnie, wg stawek LENA LIGHTING S.A., a obejmować mogą w miarę zapotrzebowania: koszty przejazdów, wynajęcia niezbędnego sprzętu, roboczogodzin serwisanta, zakwaterowania, materiałów zużytych w trakcie prac serwisowych, dodatkowych ekspertyz.
17. Jeżeli oględziny towaru muszą odbyć się w miejscu ich zamontowania, na Nabywcy spoczywa obowiązek zapewnienia serwisantowi właściwego dostępu do towarów objętych zgłoszeniem dokonania odpłatnej naprawy, w tym dostępu do opraw

zamontowanych na dużych wysokościach z poziomu roboczego, pod rygorem odmowy wykonania naprawy. W przypadku braku właściwego dostępu lub utrudnień z nim związanych, Nabywca zobowiązany będzie do pokrycia kosztów poniesionych przez LENA LIGHTING S.A. w związku z tą okolicznością

18. W zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy prawa LENA LIGHTING S.A. wyłącza jakąkolwiek odpowiedzialność za straty lub uszkodzenia, za utratę jakichkolwiek korzyści, utratę możliwości korzystania z Produktu, utratę funkcjonalności Produktu, utratę kontraktów, utratę transakcji, utratę przychodów lub przewidywanych oszczędności, zwiększone koszty lub wydatki oraz za jakąkolwiek inną pośrednią, wynikową lub szczególną stratę lub szkodę. W zakresie, na jaki zezwalają obowiązujące przepisy prawa, odpowiedzialność LENA LIGHTING S.A. ograniczona będzie do wartości oprawy w dacie zakupu. Powyższe ograniczenia nie będą miały zastosowania w przypadku rażącego niedbalstwa lub umyślnej winy LENA LIGHTING S.A. oraz w przypadku śmierci lub uszkodzeń ciała będących wynikiem udowodnionego niedbalstwa.
19. Powyższe zapisy nie mają zastosowania w sprzedaży konsumenckiej opartej o ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz.U. 2002 nr 141 poz. 1176) bądź innych przepisach obowiązującego prawa.
20. Niniejsza gwarancja obowiązuje na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
21. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym dokumencie zastosowanie znajduje prawo polskie.