
OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI (OWG)

dla produktów dedykowanych i elektroniki Horizon Technologies Sp. z o.o.

§ 1. Zakres i okres gwarancji

1. Sprzedawca udziela Klientowi gwarancji jakości na dostarczone produkty na okres 12 miesięcy od daty wydania towaru z magazynu Sprzedawcy (chyba że oferta handlowa lub umowa stron stanowi inaczej).
2. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady ukryte produktu powstałe z przyczyn tkwiących w samym produkcie, w szczególności wady produkcyjne, konstrukcyjne (jeśli projekt leżał po stronie Sprzedawcy) lub wady ukryte zastosowanych materiałów.
3. Gwarancja obowiązuje w relacjach handlowych B2B pomiędzy Sprzedawcą a bezpośrednim Klientem. W przypadku integracji produktu przez Klienta w urządzeniach końcowych, wsparcie gwarancyjne realizowane jest wyłącznie na linii Sprzedawca – Klient.

§ 2. Wyłączenia odpowiedzialności gwarancyjnej

Gwarancja nie obejmuje wad i uszkodzeń powstałych w wyniku:

1. Uszkodzeń mechanicznych, termicznych lub chemicznych (np. pęknięcia, zalania, zarysowania folii frontowych) powstałych po momencie wydania towaru Klientowi lub firmie kurierskiej. W przypadku wykrycia uszkodzeń transportowych, warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest sporządzenie przez Klienta protokołu szkody z przewoźnikiem w momencie odbioru przesyłki i niezwłoczne (w ciągu 2 dni roboczych) przesłanie go do Sprzedawcy.
2. Nieprawidłowego montażu, wbudowania w urządzenie docelowe, niewłaściwego podłączenia elektrycznego lub eksploatacji niezgodnej ze specyfikacją techniczną (np. przekroczenie napięć zasilania, brak ochrony ESD).
3. Dokonania przez Klienta lub osoby trzecie modyfikacji, napraw, zmian w strukturze produktu lub ingerencji w oprogramowanie wewnętrzne (firmware) bez uprzedniej zgody Sprzedawcy wyrażonej w formie dokumentowej.
4. Naturalnego zużycia eksploatacyjnego materiałów (np. spadek sprężystości mikrostryków po przekroczeniu deklarowanej w specyfikacji liczby kliknięć, naturalne zużycie powłok graficznych w trudnych warunkach przemysłowych).
5. Pracy urządzenia w środowisku niespełniającym wymagań technicznych (np. brak wymaganego ekranowania EMC urządzenia klienta, niedostateczna wentylacja lub brak zachowania klasy szczelności IP przy montażu).

§ 3. Procedura reklamacyjna

1. Klient zobowiązany jest zgłosić wykrytą wadę w formie dokumentowej (e-mail lub system zgłoszeniowy) w terminie 14 dni od jej ujawnienia, opisując objawy usterki.
2. Przed wysyłką towaru Strony mogą przeprowadzić wstępną, zdalną weryfikację techniczną w celu wykluczenia błędów konfiguracyjnych po stronie Klienta. Po potwierdzeniu konieczności weryfikacji laboratoryjnej, Sprzedawca nadaje zgłoszeniu numer reklamacji.
3. Klient dostarcza reklamowany towar do siedziby Sprzedawcy na swój koszt. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, koszt transportu zwrotnego

naprawionego/nowego towaru do Klienta pokrywa Sprzedawca (zasada podziału kosztów 50/50).

4. Sprzedawca zobowiązuje się do podjęcia decyzji o zasadności reklamacji w terminie 14 dni roboczych od dnia dostarczenia towaru.
5. W sytuacjach wyjątkowych (konieczność przeprowadzenia zaawansowanych ekspertyz laboratoryjnych u producenta mikroprocesorów lub komponentów), termin ten może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do uzyskania ekspertyzy, nie więcej jednak niż o dodatkowe 21 dni, o czym Sprzedawca poinformuje Klienta wraz z uzasadnieniem.
6. Naprawa lub wymiana produktu w ramach gwarancji nie powoduje rozpoczęcia biegu okresu gwarancji na nowo, ani jego przedłużenia. Gwarancja na produkt wymieniony lub naprawiony kończy się wraz z upływem pierwotnego okresu gwarancji określonego w § 1 ust. 1.

§ 4. Sposób załatwienia reklamacji

1. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Sprzedawca w porozumieniu z Klientem zobowiązuje się do usunięcia wady w terminie do 30 dni roboczych od dnia dostarczenia wadliwego towaru do serwisu Sprzedawcy, poprzez (wedle wyboru Sprzedawcy):
 - a) bezpłatną naprawę wadliwego produktu,
 - b) dostarczenie produktu wolnego od wad (wymiana),
 - c) wystawienie faktury korygującej (zwrot ceny) w przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany.
2. Jeśli usunięcie wady wymaga ponownego uruchomienia cyklu produkcyjnego, a na rynku występują udokumentowane braki komponentów (alokacja), Sprzedawca dołoży należytej staranności, aby sprowadzić części w trybie priorytetowym, informując Klienta o planowanym terminie dostawy.
3. Zgłoszenie reklamacji nie uprawnia Klienta do automatycznego wstrzymania płatności za inne, bezsporne i zrealizowane dostawy, chyba że Strony postanowią inaczej w drodze odrębnego porozumienia.
4. W przypadku skrajnie nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego (np. sprawne urządzenie, wada wywołana celowym działaniem użytkownika), Klient może zostać obciążony rzeczywistymi, udokumentowanymi kosztami wykonania ekspertyzy technicznej oraz kosztami transportu zwrotnego.
5. Reklamowany produkt musi być dostarczony w stanie kompletnym, umożliwiającym diagnozę usterek w środowisku testowym oraz odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniami (w tym w opakowaniu antystatycznym/folii ESD). Sprzedawca ma prawo odmówić przyjęcia zgłoszenia lub wykonania ekspertyzy, jeśli produkt zostanie dostarczony w sposób uniemożliwiający weryfikację usterki lub wykazujący ślady zniszczeń powstałych w wyniku rażąco niedbałego pakowania przez Klienta.