

OGÓLNE WARUNKI SERWISOWE DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

I. Postanowienia ogólne:

Niniejsze ogólne warunki serwisowe (zwane dalej „OWS”) regulują uprawnienia z tytułu gwarancji oraz rękojmi przysługujące Klientom Impakt S.A. tytułem zakupu produktów od Impakt S.A. (zwanych dalej „Produktami”) oraz warunki realizacji usług gwarancyjnych świadczonych na rzecz Klientów, którzy zakupili Produkty objęte gwarancją Impakt S.A. od dystrybutora Impakt S.A. OWS wiąże Klientów będących przedsiębiorcami, a więc podmiotami dokonującymi zakupu Produktów w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.

II. Rękojmia za wady:

1. Rękojmia za wady zakupionych Produktów przysługuje Klientom o ile zostało to wyraźnie przewidziane w umowie sprzedaży Produktu – w przypadku takim obowiązują postanowienia poniższe. W przeciwnym przypadku uprawnienia z tytułu rękojmi za wady zakupionych Produktów zostają wyłączone w całości.
2. Reklamacje tytułem rękojmi za wady sprzedanych produktów mogą zgłaszać klienci Impakt S.A. – w zakresie w jakim przysługuje im rękojmia na podstawie umowy zawartej z Impakt S.A.
3. Uprawnienia z tytułu rękojmi za wady zakupionych Produktów Klienti Impakt S.A. zgłaszać mogą na warunkach przewidzianych umową zawartą z Impakt S.A.
4. W razie braku odmiennych warunków umownych zastosowanie znajdują zasady rękojmi przewidziane w Kodeksie cywilnym, z zastrzeżeniami przewidzianymi poniżej w pkt 5-6.
5. Impakt S.A. ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Produktów jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem jednego roku od wydania Produktu Klientowi.
6. Klientowi nie przysługuje prawo złożenia oświadczenia o obniżeniu ceny zakupionego Produktu.

III. Warunki Gwarancji:

1. Impakt S.A. udziela gwarancji na zakupione Produkty jedynie swoim Klientom. Impakt S.A. nie ponosi odpowiedzialności za zobowiązania Klientów wynikające z dalszej odsprzedaży Produktów, w szczególności tytułem sprzedaży konsumenckiej. Impakt S.A. nie ponosi odpowiedzialności gwarancyjnej w przypadku dalszej sprzedaży Produktów względem podmiotów kupujących Produkty objęte gwarancją od podmiotów, którym udzielona została gwarancja.
2. Reklamacje tytułem gwarancji jakości sprzedanych produktów mogą zgłaszać: Klienci, którzy zakupili produkt od Impakt S.A. albo od dystrybutora objętego umową serwisową z Impakt S.A. – w razie objęcia produktu gwarancją Impakt S.A. lub gwarancją producenta wskazującą na Impakt S.A. jako na autoryzowany serwis gwarancyjny.
3. W sytuacji gdy Impakt S.A. jest autoryzowanym serwisem gwarancyjnym producenta Produktu, na który udzielona została gwarancja producenta, wszelkie roszczenia z tytułu gwarancji producenta przysługują Klientowi względem producenta Produktu, nie względem Impakt S.A.
4. Impakt S.A. udziela gwarancji na zakupiony Produkt poczynając od daty sprzedaży Produktu Klientowi. Gwarancja udzielana jest przez Impakt S.A. jedynie na Produkty, do których załączone zostało odpowiednie oświadczenie gwarancyjne lub udzielenie gwarancji na dany Produkt wynika z umowy zawartej z Klientem. W przypadku gwarancji udzielonej przez Klienta Impakt S.A. bądź gdy gwarancji udziela producent, dla którego Impakt S.A. nie jest autoryzowanym serwisem gwarancyjnym, reklamacja nie zostanie rozpatrzona przez Impakt S.A.
5. Okresy gwarancji na poszczególne Produkty są podane w internetowym katalogu produktów dostępnym pod adresem: www.impakt.com.pl oraz na fakturach sprzedaży. W przypadku gdy okres gwarancji nie został wskazany w sposób wymieniony powyżej, a Impakt S.A. udzielił gwarancji na dany Produkt, przyjmuje się, że udzielona ona została na okres jednego roku.
6. Termin realizacji zgłoszenia gwarancyjnego wynosi 14 dni roboczych od daty przyjęcia Produktu do serwisu (28 dni roboczych przypadku konieczności zamówienia części zamiennych lub naprawy w specjalistycznym serwisie), niemniej – w razie oczywistej zasadności zgłoszonego roszczenia – Impakt S.A. podejmuje działania zmierzające do wymiany „od ręki” reklamowanego Produktu na nowy.
7. W przypadku niemożności usunięcia usterki Klient otrzyma nowy Produkt, Produkt o takich samych lub zbliżonych parametrach technicznych lub korektę ilościową w zależności od aktualnych możliwości Impakt S.A. Korekta może zostać wystawiona tylko wtedy, gdy na przyjęciu serwisowym będzie podany przez Klient nr faktury zakupu lub zostanie dołączona przez Klienta kopia takiego dokumentu.
8. Klient traci uprawnienia gwarancyjne w razie używania Produktu niezgodnie z przeznaczeniem, uszkodzenia będącego skutkiem działania sił natury i kataklizmów, zerwania plomb gwarancyjnych, uszkodzenia mechanicznego z winy użytkownika, niedostatecznego zabezpieczenia towaru na czas naprawy.
9. Produkty gratisowe, prezenty, nagrody (włączając w to sprzedawane w symbolicznej cenie na fakturach VAT), nie są objęte gwarancją i nie podlegają roszczeniom reklamacyjnym.

IV. Zasady wspólne dla realizacji uprawnień z tytułu gwarancji oraz rękojmi:

1. Zgłoszenie reklamacji wadliwego Produktu możliwe jest tylko po uprzednim uzupełnieniu zgłoszenia On-Line, prawidłowym wypełnieniu zgłoszenia i przyjęciu zgłoszenia przez Impakt S.A.
2. Istnieją dwa sposoby zgłaszania reklamacji:
 - **Zakup w Impakt S.A.:** prosimy o korzystanie z modułu RMA w systemie eTrade [[kliknij tutaj](#)] i postępowanie według kolejnych kroków.
 - **Zakup u dystrybutora Impakt S.A.:** prosimy korzystać z szablonu RMA [[kliknij tutaj](#)] i postępować według kolejnych kroków.
3. Reklamowane Produkty można przysyłać pocztą lub dowolną firmą kurierską na koszt nadawcy lub dostarczać osobiście do serwisu tylko z wypełnionym poprawnie zgłoszeniem serwisowym i nadanym numerem zgłoszenia RMA. Towar przesłany do Impakt S.A. bez wygenerowanego numeru zgłoszenia RMA nie zostanie przyjęty przez Impakt S.A.

4. Po wcześniejszym ustaleniu i zaakceptowaniu przez Impakt S.A., istnieje możliwość wysłania Produktu na koszt odbiorcy, za pomocą wskazanego przez Impakt S.A. przewoźnika, z którym Impakt S.A. ma aktualnie podpisaną umowę spedycyjną. W przypadku bezzasadności zgłoszenia reklamacyjnego koszt przesyłki zostanie refakturowany na Klienta. W przypadku opisanym w zdaniu poprzedzającym Klient zostanie obciążony ponadto opłatą manipulacyjną za testowanie Produktu i rozpatrzenie zgłoszenia w wysokości 20 PLN netto powiększona o obowiązującą stawkę podatku VAT.
5. Na opakowaniu reklamowanego Produktu należy przykleić etykietę adresową z numerem RMA w formie kodu kreskowego wygenerowaną przez system. Przesyłka musi być wysłana na adres widniejący na etykiecie RMA. Przesyłki kierowane do siedziby firmy nie będą odbierane mimo nadanego numeru RMA. Koszt przesyłki do Serwisu ponosi Klient, zaś koszt przesyłki zwrotnej jest pokrywany przez Impakt S.A.
6. Klient zobowiązany jest do podania możliwie dokładnego opisu wad Produktu. W przypadku braku opisu Produkt zostanie sprawdzony w sposób ogólny, nie daje to jednak pewności wykrycia wady. Jeżeli nieopisana wada nie zostanie wykryta, Produkt zostanie zwrócony w stanie w jakim został przysłany do serwisu.
7. Produkty oddawane lub odsyłane do Impakt S.A. powinny być kompletne w oryginalnym opakowaniu. Odsyłanie niekompletnych produktów może wydłużyć termin naprawy i uniemożliwia wymianę produktu na nowy oraz wystawienie korekty. Możliwe jest użycie opakowania zastępczego zamiast oryginalnego, jednak musi ono w sposób dostateczny zabezpieczać produkt przed uszkodzeniem w czasie transportu. Impakt S.A. nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Produktu w czasie transportu do Impakt S.A.
8. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest zgłoszenie wady Produktu do Impakt S.A. przed upływem końca okresu gwarancyjnego na dany Produkt i niezwłoczne dostarczenie go do Impakt S.A. Weryfikacja okresu gwarancji następuje na podstawie numerów seryjnych Produktu, karty gwarancyjnej i/lub faktury zakupu.
9. Produkty posiadające zewnętrzną gwarancję producenta odsyłane winny być bezpośrednio do serwisu wskazanego na oryginalnej karcie gwarancyjnej. Impakt S.A. nie angażuje się w pośredniczenie pomiędzy reklamującym a serwisem producenta oraz nie ponosi odpowiedzialności za pracę tychże serwisów.
10. Impakt S.A. nie prowadzi serwisu pogwarancyjnego oraz serwisu komercyjnego sprzedawanych produktów.
11. W przypadku gdyby którekolwiek postanowienie OWS uznane zostało za nieważne lub bezskuteczne, nie będzie to miało negatywnego wpływu na ważność pozostałych postanowień OWS.