



## **OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI NA PRODUKTY OŚWIETLENIOWE FIRMY LUG LIGHT FACTORY SP. Z O.O.**

### **1. Ogólne warunki gwarancji**

- 1.1. LUG Light Factory Sp. z o.o., z siedzibą przy ul. Gorzowskiej 11, 65-127 Zielona Góra, KRS 0000290498, zwana w dalszej części „Gwarantem”, niniejszym udziela gwarancji na produkty oświetleniowe, na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie.
- 1.2. Gwarant oświadcza, iż powyższe produkty pozbawione są wad produkcyjnych i materiałowych, i w przypadku ich użytkowania zgodnie z przeznaczeniem, będą funkcjonować prawidłowo przez okres nie krótszy niż czas udzielonej ochrony gwarancyjnej, z zastrzeżeniem przypadków opisanych w niniejszym dokumencie.
- 1.3. Gwarant udziela gwarancji na sprzedawane produkty na okres:
  - 5 lat na wszystkie produkty marki LUG zawierające źródło światła LED
  - 5 lat na wszystkie produkty marki FLASH&DQ
  - 3 lata na produkty marki LUGBOX
  - 2 lata na oprawy konwencjonalne (nie zawierające źródła światła LED)
  - 1 rok na oprawy oświetleniowe w wykonaniu awaryjnym
- 1.4. Gwarancja obowiązuje wyłącznie pod następującymi warunkami:
  - 1.4.1. Gwarancją objęte są wyłącznie wady produkcyjne oraz wady powstałe z przyczyn tkwiących w towarze tj. wady ukryte powstałe na skutek wad produkcyjnych lub ukrytych wad materiałowych;
  - 1.4.2. Oprawy oświetleniowe powinny być eksploatowane, instalowane i przechowywane zgodnie z informacjami zawartymi w karcie katalogowej i instrukcji montażu;
  - 1.4.3. Jeżeli w karcie katalogowej nie określono inaczej, oprawy oświetleniowe LUG Light Factory Sp. z o.o. przeznaczone są do standardowych warunków pracy;
  - 1.4.4. Warunki standardowe charakteryzuje temperatura otoczenia w zakresie od -10°C do +25°C, wilgotność: <85%, ciśnienie: 690-1060 hPa;
  - 1.4.5. Opraw nie należy stosować w warunkach otoczenia zagrażających konstrukcji, powłoce lakierniczej, wyposażeniu elektrycznemu zainstalowanemu w oprawie oświetleniowej. Do tych warunków zaliczamy: wysoką wilgotność, temperaturę,



zapylenie obecność w powietrzu substancji chemicznych nieobojętnych, promieniowanie UV oraz wstrząsy i wibracje;

- 1.4.6. Karta katalogowa zawiera szczegółowy opis produktu wraz z ogólnym wskazaniem zastosowania, które odnosi się do standardowych warunków pracy;
  - 1.4.7. Jeżeli produkt jest przeznaczony do środowiska użytkowania wymagającego specjalnych właściwości technicznych, to wskazanie tych właściwości jest określone w karcie katalogowej. Brak wskazania specjalnych właściwości technicznych wymaga uzgadniania zastosowania oprawy z Wydziałem Technicznego Przygotowania Produkcji LUG Light Factory Sp. z o.o.;
  - 1.4.8. Jeżeli warunki, w których mają pracować oprawy, odbiegają od warunków, dla których oprawy są przeznaczone, a Kupujący przed dokonaniem zakupu zgłosił Gwarantowi warunki panujące w miejscu montażu opraw i Gwarant potwierdził możliwość ich zastosowania w takim otoczeniu;
  - 1.4.9. Eksploatacja produktów następuje zgodnie z ich przeznaczeniem i podaną specyfikacją produktów (instrukcja montażu, karta katalogowa, etykieta), a także przeprowadzane są przeglądy serwisowe, konsultowane z Wydziałem Technicznego Przygotowania Produkcji LUG Light Factory Sp. z o.o., jeżeli taki wymóg jest przewidziany w dokumentacji dołączanej do produktów;
  - 1.4.10. Instalacja produktów została przeprowadzona w sposób profesjonalny przez uprawniony personel, według warunków określonych w instrukcji montażu dołączonej do produktów oraz kartą katalogową i zgodnie ze sztuką i wiedzą techniczną;
  - 1.4.11. Modyfikacji funkcji produktów lub aktualizacji oprogramowania dokonuje wyłącznie producent opraw lub wyznaczona przez niego osoba trzecia;
  - 1.4.12. Wszelkich napraw bądź konserwacji produktów dokonano z wykorzystaniem fachowej wiedzy i według zaleceń producenta;
  - 1.4.13. Produktów nie narażano na niezgodne z przeznaczeniem przeciążenia mechaniczne i/lub chemiczne, zagrażające konstrukcji oprawy, powłoce lakierniczej lub komponentom elektronicznym, znajdującym się wewnątrz oprawy;
  - 1.4.14. Temperatury otoczenia i napięcie zasilania nie przekraczały wartości znamionowych, określonych dla danych produktów w specyfikacji lub normach technicznych.
- 1.5. Naruszenie powyższych oraz innych wymienionych w niniejszym dokumencie zasad powoduje utratę uprawnień płynących z gwarancji.

## 2. Zakres gwarancji

- 2.1. Gwarancja zaczyna swój bieg od daty zakupu produktu przez Kupującego, wynikającej z faktury VAT potwierdzającej zakup towarów.



- 2.2. Wyłączone zostają uprawnienia Kupującego z tytułu rękojmi za wady, o których mowa w kodeksie cywilnym. Zapis ten dotyczy również oprogramowania.
- 2.3. Niniejsza gwarancja obejmuje wyłącznie wady produktów, wynikające z błędów konstrukcyjnych, materiałowych lub produkcyjnych, a także z przekroczenia średniego nominalnego wskaźnika awaryjności, który dla komponentów elektronicznych (zasilacze, sterowniki, stateczniki, moduły LED) wynosi 0,2% uszkodzeń na 1000 h pracy, o ile w kartach technicznych / broszurach produktu nie określono inaczej.
- 2.4. Gwarancja nie obejmuje:
  - 2.4.1. Wszelkich elementów wymiennych, takich jak: konwencjonalne źródła światła, zapłonniki, kondensatory, akumulatory, baterie i inne elementy podlegające normalnemu zużyciu w trakcie eksploatacji;
  - 2.4.2. Komponentów dostarczonych przez podmioty zewnętrzne, takich jak np.: dyski twarde, komputery, serwery itp. Sprzęty takie mogą być objęte gwarancją producenta, co wymaga potwierdzenia przez producenta tych sprzętów;
  - 2.4.3. Naturalnego zużycia wykorzystanych materiałów, takich jak: odbarwienia lub utrata elastyczności części z tworzywa sztucznego (np. żółknięcie kloszy z poliwęglanu), matowienie powłok lakierniczych wskutek działania czynników atmosferycznych, procesu starzenia się itp.;
  - 2.4.4. Wad wynikających z uszkodzonego oprogramowania, wirusów, świadczeń związanych z aktualizacją oprogramowania lub ponownym uruchomieniem, błędnych ustawień komponentów, wynikających ze zużycia, zanieczyszczeń, działania osób trzecich (w szczególności instalatorów wykorzystujących produkty objęte gwarancją) itp.;
  - 2.4.5. Wad wynikających z oddziaływania czynników chemicznych, termicznych, mechanicznych, świetlnych i innych, których oddziaływanie na produkty jest sprzeczne z instrukcjami obsługi i wiedzą techniczną;
  - 2.4.6. Kosztów dodatkowych związanych z uznaniem gwarancji i usunięciem wad, na które składają się: koszty montażu i demontażu wadliwego produktu, koszty transportu tego produktu do producenta i odesłania nowego lub naprawionego produktu oraz innych podobnych kosztów. Koszty te pokrywa Kupujący;
  - 2.4.7. Produktów posiadających usunięte, zakryte lub nieczytelne numery seryjne, numery artykułów, nazwy opraw, znaki określające ich producenta lub inne oznaczenia pozwalające na ich identyfikację.
- 2.5. Spadek strumienia świetlnego w trakcie życia produktu do 0,6%/1000 h oraz zmiana barwy modułów LED są zjawiskiem normalnym i nie są objęte gwarancją.
- 2.6. Łączny czas świecenia opraw oświetleniowych w ciągu roku nie może przekroczyć 4300 h.
- 2.7. Parametry nowych opraw (modułów) LED objęte są tolerancją +/- 10% dla strumienia świetlnego, mocy i temperatury barwowej.



### 3. Roszczenie gwarancyjne

- 3.1. Zgłoszenie powinno zostać dokonane za pomocą zgłoszenia reklamacyjnego, którego wzór dostępny jest na stronie internetowej LUG Light Factory Sp. z o.o. pod adresem: <http://www.lug.com.pl/download/dokumenty>
- 3.2. Kupujący zgłaszający reklamację zobowiązany jest do wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego i przesłania go bezzwłocznie Gwarantowi.
- 3.3. Roszczenie gwarancyjne składane jest Gwarantowi, pod rygorem utraty uprawnień wynikających z gwarancji, w formie pisemnej, faksem lub wiadomością e-mail na adres: [service@lug.com.pl](mailto:service@lug.com.pl) wraz z dołączonym dowodem zakupu produktu (faktura VAT, rachunek fiskalny lub kopia umowy kupna) i szczegółowym, udokumentowanym opisem powstałej wady. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego zgłoszenia, do Kupującego zostanie odesłana wiadomość o przyjęciu zgłoszenia wraz z podanym numerem reklamacji.
- 3.4. Gwarant rozpatruje zgłoszenie w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu wadliwego towaru i dokumentów wskazanych w punkcie 3.3., z zastrzeżeniem możliwości wydłużenia tego terminu w przypadku konieczności wykonania szczegółowych badań technicznych, o czym Gwarant niezwłocznie informuje Kupującego.
- 3.5. Kupujący odsyła wadliwy towar, o którym mowa w pkt. 3.4. niniejszych OWG, z wyraźnym oznaczeniem na przesyłce otrzymanego od Gwaranta numeru reklamacji, którego brak może skutkować nie przyjęciem takiej przesyłki przez Gwaranta na magazyn.
- 3.6. O rozpatrzeniu zgłoszenia Gwarant informuje zgłaszającego na piśmie, telefonicznie faksem lub wiadomością e-mail.
- 3.7. Odpowiedzialność Gwaranta ograniczona jest maksymalnie do wartości produktu w dacie jego zakupu.
- 3.8. W przypadku uznania roszczenia gwarancyjnego, Gwarant każdorazowo decyduje o naprawie wadliwego produktu, jego wymianie na produkt wolny od wad, o obniżeniu jego ceny lub o wymianie na produkt o tym samym zastosowaniu i zbliżonych parametrach technicznych, w przypadku, gdy produkt podlegający reklamacji został wycofany z oferty.
- 3.9. Gwarant, dokonując naprawy wadliwego produktu, dopuszcza wymianę komponentów na używane lub poddane regeneracji, które pod względem wydajności, funkcjonalności i niezawodności są równoważne z komponentami nowymi i są wolne od wad i braków materiałowych.
- 3.10. W toku realizacji procesu gwarancyjnego naprawa produktu bądź jego wymiana na produkt wolny od wad dokonywane są nieodpłatnie.
- 3.11. Jeśli skutek uznania zgłoszenia dochodzi do wymiany jakichkolwiek elementów w wadliwym produkcie, gwarancja nie biegnie od nowa.



- 3.12. W przypadku uznania reklamacji Gwarant podejmie działania niezbędne do realizacji zobowiązania gwarancyjnego najpóźniej w terminie 21 dni od daty poinformowania Kupującego o sposobie realizacji reklamacji, o ile nie wystąpią okoliczności niezależne od Gwaranta, które mogą mieć wpływ na wydłużenie tego terminu, takie jak np.: konieczność wykonania dodatkowych testów laboratoryjnych, zamówienie komponentów niestandardowych, które zostaną użyte w naprawianej oprawie i wymagają sprowadzenia ich od dostawców itp.
- 3.13. W przypadku, gdy produkt nie zostanie odebrany po wezwaniu Gwaranta, na Kupującym ciąży koszt przechowania produktu, ewentualnie koszt jego odesłania.
- 3.14. Okres przechowywania produktu przez Gwaranta wynosi maksymalnie 6 miesięcy. Po tym okresie produkt zostanie odesłany do Kupującego na jego koszt.
- 3.15. Wszelkie koszty związane z rozpatrzeniem przez Gwaranta bezzasadnego zgłoszenia gwarancyjnego pokrywa Kupujący.

#### 4. Pozostałe warunki

- 4.1. W przypadku dokonywania przez Kupującego lub wyznaczone przez niego osoby trzecie jakichkolwiek ingerencji w oprawę, napraw, zmian lub usuwania wad w produktach, bez pisemnej zgody Gwaranta, wszelkie roszczenia z tytułu niniejszej gwarancji wygasają z chwilą ich dokonania.
- 4.2. Gwarancja wygasa również w przypadku, gdy produkty stosowano lub użytkowano niezgodnie z przeznaczeniem.
- 4.3. W przypadku otrzymania od Kupującego zgłoszenia reklamacyjnego, Gwarant zastrzega sobie prawo do kontroli wad reklamowanych produktów w miejscu ich użytkowania. Brak zgody Kupującego na przeprowadzenie takiej kontroli przez Gwaranta lub wyznaczonego przez niego przedstawiciela traktuje się jako odstąpienie od zgłoszenia gwarancyjnego.
- 4.4. Gwarant dopuszcza możliwość wykonania odpłatnych napraw serwisowych produktów, w tym także napraw pogwarancyjnych, których warunki będą każdorazowo ustalone pomiędzy Kupującym a Gwarantem.
- 4.5. LUG Light Factory Sp. z o.o., w granicach objętych obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, szkody, podwyższone koszty ani wydatki, za utratę możliwości korzystania z produktu, jego funkcjonalności, za uszkodzenia produktu, za żadne utracone korzyści, oszczędności, kontrakty, przychody ani za jakiegokolwiek straty lub koszty dodatkowe nie wynikające z bezpośredniej winy LUG Light Factory Sp. z o.o.
- 4.6. Prawem właściwym dla niniejszej gwarancji jest prawo polskie.
- 4.7. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji obowiązują od dnia 01 grudnia 2017 r. i dotyczą wszystkich zamówień złożonych po tej dacie.
- 4.8. Warunki gwarancji dostępne są na stronie internetowej producenta: [www.lug.com.pl](http://www.lug.com.pl)