REGULAMIN REALIZACJI WYMIANY W TRYBIE ONE-TO-ONE dla produktów marki Avtek

§1. Definicje

1. Producent (Gwarant) – VIDIS S.A. z siedzibą przy ul. Logistycznej 4, Bielany Wrocławskie, 55040 Kobierzyce, udzielający gwarancji na produkty marki Avtek zakupione i użytkowane na terytorium Unii Europejskiej.
2. Autoryzowany Serwis (AS) – autoryzowany serwis Producenta uprawniony do świadczenia usług gwarancyjnych, z siedzibą przy ul. Logistycznej 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce.
3. Użytkownik - Ilekroć w Regulaminie mowa o Użytkowniku, należy przez to rozumieć podmiot uprawniony do korzystania z gwarancji zgodnie z OWG
4. Partner Handlowy (PH) – podmiot, od którego Użytkownik nabył produkt marki Avtek lub który wspiera Użytkownika w realizacji uprawnień gwarancyjnych.
5. Zgłoszenie serwisowe – zgłoszenie usterki/wady dokonane w sposób wskazany w §4 ust. 1.
6. Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
7. Konsument – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, w rozumieniu art. 22^1 Kodeksu cywilnego.
8. Tryb door-to-door – standardowy tryb realizacji gwarancji polegający na przekazaniu produktu do AS (w szczególności w celu weryfikacji/naprawy), zgodnie z OWG oraz instrukcjami AS.
9. Wymiana w trybie One-to-One – tryb realizacji gwarancji podstawowej (OWG) polegający na wymianie produktu na egzemplarz zamienny (nowy lub inny sprawny technicznie, w pełni funkcjonalny, tej samej lub nowszej generacji) na zasadach niniejszego Regulaminu. Tryb One-to-One nie stanowi odrębnej gwarancji oraz nie odnawia i nie przedłuża okresu ochrony gwarancyjnej produktu. Egzemplarz zamienny wydany w ramach programu One-to-One korzysta wyłącznie z pozostałego okresu ochrony gwarancyjnej przysługującego produktowi pierwotnemu.
10. Egzemplarz zamienny – produkt nowy lub pochodzący z zasobów serwisowych Dystrybutora, wydawany Użytkownikowi w ramach wymiany, którego parametry, funkcjonalność i jakość nie są gorsze od parametrów i funkcjonalności produktu podlegającego wymianie w trybie „One-to-One". O wyborze egzemplarza zamiennego decyduje Autoryzowany Serwis.
11. Procedura swap – procedura wymiany w trybie One-to-One realizowana jako:

a) swap z odbiorem (dostawa egzemplarza zamiennego i odbiór wadliwego produktu), albo
b) swap bez zwrotu (wymiana bez obowiązku zwrotu wadliwego produktu, o ile AS nie zażąda inaczej).

12. Monitor interaktywny Avtek – każdy model monitora interaktywnego Avtek z serii TS, niezależnie od generacji i daty wprowadzenia do oferty, objęty OWG, dla którego tryb One-to-One może mieć zastosowanie zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz aktualną listą produktów kwalifikowanych.
13. Pozostałe produkty Avtek – w szczególności tablice interaktywne, monitory/wyświetlacze informacyjne, ekrany projekcyjne, komputery OPS, wózki do ładowania laptopów, drukarki 3D, bezprzewodowe systemy mikrofonowe WM oraz inne urządzenia i akcesoria marki Avtek objęte OWG, dla których tryb One-to-One może mieć zastosowanie zgodnie z niniejszym Regulaminem oraz aktualną listą produktów kwalifikowanych.

§2. Tryb One-to-One zakres i zasady

1. One-to-One dla monitorów interaktywnych Avtek obowiązuje przez 2 lata od daty zakupu przez Użytkownika i obejmuje:
   a) usterki sprzętowe, w szczególności uszkodzenie matrycy/panelu, płyty głównej, zasilacza lub innych kluczowych komponentów monitora;
   b) usterki oprogramowania, których nie można usunąć zdalnie przy wsparciu AS;
   c) wady mechaniczne lub produkcyjne powstałe z przyczyn niezależnych od Użytkownika, z wyłączeniem szkód wynikających z niewłaściwego użytkowania, nieprawidłowej instalacji, oddziaływania czynników zewnętrznych oraz uszkodzeń transportowych.
2. One-to-One dla pozostałych produktów Avtek obowiązuje przez okres wskazany na liście grup produktowych (od 2 do 3 lat, zależnie od typu produktu) i obejmuje:
   a) usterki sprzętowe produktów elektronicznych i elektrycznych, w szczególności uszkodzenie płyty głównej, PCB, zasilacza, silnika lub innych kluczowych komponentów;
   b) usterki oprogramowania, których nie można usunąć zdalnie przy wsparciu AS;
   c) wady mechaniczne lub produkcyjne produktów manualnych i nieelektrycznych powstałe z przyczyn niezależnych od Użytkownika, z wyłączeniem szkód wynikających z niewłaściwego użytkowania, nieprawidłowej instalacji, oddziaływania czynników zewnętrznych oraz uszkodzeń transportowych.
3. Wymiana w trybie One-to-One jest realizowana po weryfikacji zgłoszenia przez AS i może zostać poprzedzona zdalnymi czynnościami diagnostycznymi (w tym weryfikacją ustawień, połączeń, aktualizacji oprogramowania). Użytkownik/PH jest zobowiązany do współpracy z AS, w szczególności do wykonania zaleconych

czynności i przekazania wymaganych materiałów (np. zdjęć, nagrań, logów, zrzutów ekranu).

§3. Procedury realizacji wymiany (swap)

1. Produkty objęte trybem One-to-One są realizowane w jednej z dwóch procedur:
   a) swap z odbiorem (wymiana z odbiorem wadliwego produktu):
      i. Weryfikacja zgłoszenia – AS ocenia, czy zgłoszona usterka/wada jest objęta gwarancją, na podstawie dokumentacji (zdjęcia/wideo) przekazanej przez Użytkownika/PH oraz ustala charakter usterki.
      ii. Wsparcie zdalne – jeśli jest to zasadne, AS podejmuje próbę rozwiązania problemu zdalnie. Użytkownik/PH potwierdza wykonanie zaleceń (np. logi, zrzuty ekranu, zdjęcia, nagrania).
      iii. Realizacja wymiany – jeżeli wsparcie zdalne nie usuwa problemu, AS dostarcza egzemplarz zamienny i odbiera wadliwy produkt spod wskazanego adresu. Dostarczenie egzemplarza zamiennego w ramach programu serwisowego One-to-One nie stanowi wymiany produktu na nowy w rozumieniu §18 Ogólnych Warunków Gwarancji.
   b) swap bez zwrotu (wymiana bez obowiązku zwrotu wadliwego produktu):
      i. Weryfikacja zgłoszenia – jak w lit. a pkt 1.
      ii. Dodatkowa weryfikacja – w razie potrzeby AS może wymagać dodatkowych czynności (np. sprawdzenia połączeń/ustawień/sposobu użytkowania). Użytkownik/PH potwierdza wykonanie zaleceń.
      iii. Realizacja wymiany – po potwierdzeniu usterki/wady i wykonaniu zaleceń AS wydaje egzemplarz zamienny bez obowiązku zwrotu wadliwego produktu, chyba że AS zażąda odesłania wadliwego produktu.
      iv. Utylizacja – jeżeli AS nie zażąda zwrotu wadliwego produktu, Użytkownik/PH zapewnia jego zagospodarowanie/utylizację zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Wymiana w trybie One-to-One następuje po potwierdzeniu wykonania przez Użytkownika/PH wszystkich zaleceń AS wraz z przekazaniem wymaganych materiałów. Brak współpracy lub niewykonanie zaleceń może skutkować wstrzymaniem realizacji One to-One albo przekwalifikowaniem zgłoszenia do trybu door-to-door.
3. Lista produktów/grup produktowych objętych trybem One-to-One oraz przypisanych do nich procedur (swap) jest udostępniana przez Producenta w sposób umożliwiający jej odtworzenie (np. jako załącznik do Regulaminu lub w stałej publikacji na stronie Producenta). W przypadku rozbieżności pierwszeństwo

ma lista aktualna na dzień rejestracji zgłoszenia, o ile nie narusza to zasad z §5 ust. 9.

§4. Zasady obsługi zgłoszeń i terminy

1. Użytkownik składa zgłoszenie serwisowe za pośrednictwem formularza na stronie: https://avtek.pl/serwis. Za zgodą Użytkownika zgłoszenie może zostać złożone także przez PH. Kwestie organizacyjne Użytkownik i PH uzgadniają między sobą.
2. Użytkownik lub PH wskazuje w zgłoszeniu tryb One-to-One. Brak wskazania skutkuje obsługą w trybie door-to-door. Zmiana trybu jest możliwa po zgłoszeniu takiej potrzeby na wczesnym etapie obsługi zgłoszenia.
3. Po rejestracji zgłoszenia AS dokonuje zdalnej analizy usterki/wady, sprawdza, czy zgłoszenie mieści się w zakresie gwarancji oraz kwalifikuje je do trybu One-to-One lub door-to-door.
4. Po kwalifikacji AS przekazuje instrukcje niezbędne do dalszej realizacji zgłoszenia. Użytkownik lub PH wykonuje wskazane czynności, aby umożliwić realizację zgłoszenia, w tym wymianę, jeśli jest zasadna.
5. Dostawa egzemplarza zamiennego może nastąpić bezpośrednio do Użytkownika albo – w uzasadnionych przypadkach – do PH. W przypadku dostawy do PH, PH odpowiada za odbiór przesyłki, sprawdzenie jej stanu przy odbiorze oraz przekazanie egzemplarza zamiennego Użytkownikowi. Użytkownik lub PH niezwłocznie zgłasza uszkodzenia transportowe przewoźnikowi oraz AS. Warunki bezpiecznego odbioru przesyłki są dostępne pod adresem: https://avtek.pl/warunki-gwarancji.
6. Terminy realizacji:
   a) wstępna weryfikacja zgłoszenia przez AS – najpóźniej do końca następnego dnia roboczego od dnia złożenia zgłoszenia,
   b) pierwsza próba wsparcia zdalnego – w terminie do 2 dni roboczych od dnia wstępnej weryfikacji i przyjęcia zgłoszenia w systemie,
   c) wysyłka egzemplarza zamiennego – w terminie do 3 dni roboczych od dnia podjęcia decyzji o wymianie,
   d) odbiór wadliwego produktu (swap z odbiorem) – w terminie do 14 dni od dnia dostarczenia egzemplarza zamiennego,
   e) wydłużenie terminów – terminy z lit. a–d mogą ulec wydłużeniu w przypadku zdarzeń losowych, problemów logistycznych, siły wyższej oraz w zależności od współpracy Użytkownika/PH z AS, w tym w związku z indywidualnie uzgodnionymi terminami wykonania czynności lub przekazania produktu do serwisu.

§5. Postanowienia końcowe

1. Każde zgłoszenie w trybie One-to-One jest rozpatrywane indywidualnie, a decyzję o kwalifikacji i wymianie podejmuje AS na podstawie przesłanek określonych w niniejszym Regulaminie oraz OWG.
2. Informacja o proponowanym modelu egzemplarza zamiennego jest przekazywana Użytkownikowi wtedy, gdy wymiana dotyczy modelu innego niż aktualny. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje zaproponowanego modelu może zrezygnować z trybu „One-to-One" i wybrać:
   a) tryb door-to-door w celu naprawy produktu w AS – o ile naprawa jest możliwa, albo
   b) inne rozwiązanie zaproponowane przez AS – jeżeli naprawa nie jest możliwa. Zmiana trybu lub akceptacja rozwiązania alternatywnego następuje w uzgodnieniu stron.
3. Producent pokrywa koszty wysyłki egzemplarza zamiennego oraz – w przypadku swap z odbiorem – koszty odbioru wadliwego produktu. Jeżeli dostawa następuje do PH, kwestie przekazania egzemplarza zamiennego Użytkownikowi (w tym ewentualne koszty) Użytkownik i PH uzgadniają między sobą.
4. Producent nie pokrywa kosztów demontażu wadliwego produktu, montażu egzemplarza zamiennego ani zakupu materiałów niezbędnych do prawidłowego przygotowania produktu do wysyłki/odbioru. W przypadku Produktów wielkogabarytowych lub delikatnych (np. monitorów), prawidłowe zabezpieczenie wymaga użycia palety transportowej oraz odpowiednich materiałów ochronnych. Zaleca się zachowanie oryginalnego opakowania (w tym palety) przez okres gwarancji, gdyż w przypadku jego braku, Kupujący jest zobowiązany na własny koszt zapewnić opakowanie o parametrach gwarantujących bezpieczeństwo Produktu podczas transportu.
5. Jeżeli Użytkownik nie jest w stanie wykonać demontażu/montażu lub przygotowania produktu samodzielnie, może zwrócić się do PH o pomoc. Zakres, termin i koszty takiej pomocy są ustalane bezpośrednio między Użytkownikiem a PH.
6. Producent zastrzega sobie prawo odmowy pokrycia kosztów realizacji One-to-One, jeżeli po weryfikacji w AS okaże się, że produkt jest sprawny, zgłoszona usterka/wada nie jest objęta gwarancją albo usterka/wada nie występuje mimo wcześniejszej weryfikacji dokumentacji. W takim przypadku koszty logistyczne oraz koszty prac serwisowych poniesione w związku z realizacją procedury mogą zostać przeniesione na Zgłaszającego, o ile zgłaszający nie jest Konsumentem ani Przedsiębiorcą na prawach konsumenta.

7. W przypadku wydania egzemplarza zamiennego w ramach programu serwisowego One-to-One datą rozpoczęcia ochrony gwarancyjnej pozostaje data zakupu produktu pierwotnego. Wydanie egzemplarza zamiennego nie powoduje rozpoczęcia nowego biegu gwarancji ani przedłużenia okresu gwarancji. Okres gwarancji dla egzemplarza zamiennego kończy się w tym samym dniu, w którym zakończyłaby się gwarancja produktu pierwotnego.
8. Producent ma prawo według własnego uznania zażądać zwrotu produktu objętego zgłoszeniem realizowanym w ramach programu One-to-One. Decyzję o obowiązku zwrotu każdorazowo podejmuje Autoryzowany Serwis.
9. W przypadku zgłoszenia, dla którego Producent zażądał zwrotu produktu, Użytkownik zobowiązany jest do jego zwrotu zgodnie z instrukcjami przekazanymi przez Producenta lub Autoryzowany Serwis, w terminie max. 7 dni od dnia otrzymania wezwania do zwrotu.
10. W przypadku niewykonania obowiązku zwrotu, o którym mowa w ust. 9, Producent ma prawo obciążyć Użytkownika kwotą 2000 zł.
11. Producent nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie postanowień Regulaminu spowodowane siłą wyższą lub innymi okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Producenta.
12. Producent zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu. Zmiany obowiązują od dnia ich publikacji i mają zastosowanie do zgłoszeń serwisowych zarejestrowanych od tego dnia. Zgłoszenia zarejestrowane przed dniem publikacji zmian są rozpatrywane zgodnie z Regulaminem obowiązującym w dniu rejestracji zgłoszenia. Niniejszy Regulamin określa zasady realizacji trybu One-to-One w ramach OWG i nie ogranicza uprawnień kupującego wynikających z przepisów prawa, w szczególności uprawnień przysługujących z tytułu niezgodności towaru z umową oraz innych ustawowych środków ochrony.