Regulamin gwarancyjny - Urządzenia serii Spectrally X1

Wersja 1.5
Obowiązuje od dnia 15.07.2026 r.

1. **Postanowienia ogólne**
   1.1. Niniejszy Regulamin określa warunki gwarancji udzielanej przez Gekko Photonics Industrial Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: „Gekko") na wszystkie urządzenia serii Spectrally X1 (dalej: „Urządzenia").
   1.2. Gwarancja dotyczy wyłącznie Urządzeń zakupionych bezpośrednio od Gekko lub jej autoryzowanych dystrybutorów.
   1.3. Gwarancja obejmuje wady materiałowe, produkcyjne oraz funkcjonalne, które powstały w normalnych warunkach użytkowania, zgodnych z przeznaczeniem Urządzenia.
2. **Okres gwarancji**
   2.1. Gwarancja obowiązuje przez okres:
   - **System inline**: 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru instalacji,
   - **System laboratoryjny**: 12 miesięcy od daty sprzedaży.

   2.2. W przypadku gdy protokół odbioru instalacji nie został podpisany z przyczyn niedotyczących Gekko, za dzień rozpoczęcia biegu gwarancji uznaje się dzień uruchomienia Urządzenia i rozpoczęcia jego użytkowania przez użytkownika.
   2.3. W przypadku naprawy lub wymiany Urządzenia w ramach gwarancji okres gwarancyjny nie ulega przedłużeniu ani ponownemu naliczaniu dla całego Urządzenia. Dla wymienionej części okres gwarancji biegnie przez 6 miesięcy od dnia jej wymiany, nie krócej jednak niż do końca pierwotnego okresu gwarancji dla Urządzenia.
3. **Zakres gwarancji**
   3.1. Gwarancja obejmuje:
   - naprawę lub wymianę wadliwych komponentów Urządzenia,
   - koszty serwisu związane z diagnozą i naprawą wad objętych gwarancją.

   3.2. Gwarancja nie obejmuje:

- uszkodzeń wynikających z niewłaściwego użytkowania, konserwacji, przechowywania lub transportu,
- wady spowodowane działaniem osób nieuprawnionych,
- uszkodzeń mechanicznych lub chemicznych niezwiązanych z wadą produkcyjną,
- elementów zużywających się naturalnie w trakcie eksploatacji (np. uszczelki, przewody),
- oprogramowania dostarczonego jako część Urządzenia, jeżeli użytkownik dokonał w nim zmian lub ingerencji
- używania Urządzenia niezgodnie z jego przeznaczeniem pomiarowym określonym w dokumentacji, instrukcji obsługi lub Umowie, w szczególności do pomiaru procesów innych niż przewidziane dla danego Urządzenia,
- uszkodzeń powstałych wskutek montażu/instalacji wykonanych samodzielnie lub niezgodnie z instrukcją, przez podmiot nieautoryzowany przez Gekko.

3.3. Warunkiem utrzymania uprawnień gwarancyjnych jest udostępnienie urządzenia do obowiązkowego przeglądu serwisowego po 3 miesiącach od instalacji oraz po 6 miesiącach od poprzedniego przeglądu (zgodnie z cennikiem usług serwisowych). Brak przeprowadzenia przeglądu w wymaganym terminie może skutkować utratą uprawnień gwarancyjnych.

3.4. Gwarancja obejmuje usunięcie błędów oprogramowania dostarczonego przez Gekko, o ile ujawnią się one podczas prawidłowego użytkowania Urządzenia zgodnie z jego przeznaczeniem i dokumentacją. Gwarancja nie obejmuje aktualizacji rozwojowych, rozszerzeń funkcjonalności ani zmian wykonywanych na życzenie użytkownika.

4. Obowiązki użytkownika

4.1. Użytkownik zobowiązany jest do:

- przechowywania i eksploatacji Urządzenia zgodnie z instrukcją obsługi,
- przeprowadzania regularnej konserwacji zgodnie z zaleceniami producenta,
- udostępnienia pełnej historii serwisowej Urządzenia na żądanie serwisu gwarancyjnego.

4.2. Jakiekolwiek próby naprawy Urządzenia przez osoby lub serwisy nieautoryzowane przez Gekko skutkują utratą gwarancji.

4.3. W przypadku stwierdzenia, że Urządzenie było używane w sposób istotnie niezgodny z jego przeznaczeniem określonym w dokumentacji, instrukcji obsługi lub Umowie, w szczególności do pomiaru procesów, substancji lub parametrów innych niż przewidziane dla danego Urządzenia, Gekko może odmówić realizacji roszczeń gwarancyjnych oraz uznać gwarancję za wygasłą w całości, jeżeli sposób takiego użycia mógł wpłynąć na stan techniczny Urządzenia, bezpieczeństwo jego użytkowania, poprawność wyników pomiarowych albo możliwość przeprowadzenia diagnostyki.

5. Zgłoszenie roszczenia gwarancyjnego

5.1. W celu zgłoszenia roszczenia gwarancyjnego użytkownik zobowiązany jest do:

- poinformowania Gekko w formie elektronicznej na adres support@gekkophotonics.com, o wykryciu wady:
  - niezwłocznie, nie później niż w terminie 1 dnia roboczego – w przypadku awarii uniemożliwiającej korzystanie z Urządzenia;
  - w terminie 7 dni od dnia wykrycia – w pozostałych przypadkach,
- udostępnienia Urządzenia do zdalnej inspekcji poprzez zapewnienie stabilnego połączenia internetowego.

5.2. Gekko potwierdzi przyjęcie kompletnego zgłoszenia w terminie 2 dni roboczych oraz przedstawi użytkownikowi wstępną decyzję co do trybu dalszego postępowania w terminie 5 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia.

5.3. W przypadku zgłoszenia wady, Gekko przeprowadza wstępną inspekcję urządzenia w sposób zdalny. W tym celu użytkownik zobowiązany jest:

- zapewnić połączenie internetowe Urządzenia oraz umożliwić dostęp do jego systemu diagnostycznego,
- współpracować z zespołem serwisowym, wykonując niezbędne czynności diagnostyczne zgodnie z otrzymanymi instrukcjami.

5.4. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej: opis ujawnionej wady, datę jej wykrycia, numer seryjny Urządzenia, dane kontaktowe osoby zgłaszającej, a na żądanie Gekko także dokumentację zdjęciową, nagranie lub inne informacje diagnostyczne umożliwiające wstępną ocenę zgłoszenia.

5.5. Na podstawie wyników zdalnej inspekcji serwis podejmuje decyzję o dalszym postępowaniu:

- jeśli naprawa wymaga transportu Urządzenia do serwisu, użytkownik zostaje o tym poinformowany wraz z instrukcją dotyczącą transportu.
- naprawę w miejscu instalacji – jeżeli wada uniemożliwia transport Urządzenia; w takim przypadku Gekko podejmuje stosowne działania serwisowe.

5.6. W przypadku, gdy zdalna inspekcja nie pozwoli na jednoznaczne zdiagnozowanie problemu, Gekko zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia dalszej diagnostyki na miejscu instalacji lub w serwisie.

5.7. Gekko pokrywa koszty transportu Urządzenia do serwisu i z powrotem lub koszty dojazdu technika, jeżeli zgłoszona wada zostanie uznana za objętą gwarancją. W przeciwnym razie koszty te ponosi użytkownik.

6. Realizacja naprawy gwarancyjnej

6.1. Naprawy gwarancyjne realizowane są w autoryzowanych punktach serwisowych lub w miejscu instalacji, jeżeli wada uniemożliwia transport Urządzenia. Naprawa gwarancyjna albo wymiana Urządzenia zostaną wykonane w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem charakteru wady, dostępności części i warunków technicznych, co do zasady nie dłuższym niż 21 dni roboczych od dnia zakończenia diagnostyki.

6.2. Koszty transportu Urządzenia do serwisu i z powrotem pokrywa:

- Gekko – w przypadku uznania roszczenia gwarancyjnego,
- Użytkownik – w przypadku, gdy wada nie została uznana za objętą gwarancją.

6.3. Po zakończeniu naprawy albo wymiany Gekko przekaże użytkownikowi raport serwisowy potwierdzający zakres wykonanych czynności oraz przywrócenie funkcjonalności Urządzenia. Użytkownik może zgłosić uzasadnione zastrzeżenia do raportu w terminie 3 dni roboczych od jego otrzymania.

7. Postanowienia końcowe

7.1. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw konsumenta wynikających z przepisów prawa obowiązujących w miejscu zakupu Urządzenia.

7.2. Wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej gwarancji będą rozstrzygane zgodnie z prawem polskim przez sąd właściwy zgodnie z postanowieniami

Umowy albo OWDU, a w braku takich postanowień – przez sąd właściwy według przepisów powszechnie obowiązujących.