

FANUC POLSKA SP. Z O.O. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji stanowią uzupełnienie Ogólnych Warunków Sprzedaży **FANUC Polska Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (52-407) ul. Tadeusza Wendy 2** (zwaną dalej jako „**FANUC Polska**”). Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji zostały opublikowane na stronie internetowej FANUC Polska: www.fanuc.pl. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji FANUC Polska stanowią integralną część każdej oferty na wszystkie produkty FANUC Polska, chyba że strony postanowią inaczej.

Zastosowanie mają wszystkie postanowienia niniejszych Ogólnych Warunków Gwarancji.

SPIS TREŚCI

1. DEFINICJA GWARANCJI

- 1.1 Warunki Gwarancji według Linii Produktów
- 1.2 Procedura Uruchomienia Gwarancji
- 1.3 Procedura zgłaszania usterki gwarancyjnej
- 1.4 Gwarancja na Części Zamienne
- 1.5 Gwarancja na Serwis
- 1.6 Weryfikacja uprawnień gwarancyjnych

2. ZWROTY W RAMACH GWARANCJI

- 2.1 Koszty Wysyłki
- 2.2. Procedura Zwrotu

3. ODRZUCENIE ROSZCZENIA GWARANCYJNEGO

4. PAKOWANIE

FANUC POLSKA SP. Z O.O. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

1. DEFINICJA GWARANCJI

Celem FANUC Polska jest minimalizacja wad, które mogą wystąpić w oferowanych produktach, poprzez zastosowanie najwyższej klasy projektów i metod produkcji. W przypadku wystąpienia wady produktu, firma FANUC Polska jest zobowiązana do zdiagnozowania wady produktu FANUC Polska i przywrócenia go do stanu umożliwiającego jego ponowny użytek, zgodnie z postanowieniami określonymi w niniejszych Ogólnych Warunkach.

1.1 WARUNKI GWARANCJI NA POSZCZEGÓLNE PRODUKTY

Wymienione poniżej produkty FANUC (zwane dalej: „Systemy FANUC”) oferowane przez FANUC Polska objęte są Gwarancją Pełnej Obsługi od dnia ich wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu do Klienta/Użytkownika. Przez Systemy FANUC rozumie się:

- Systemy sterowania CNC FANUC
- Roboty przemysłowe FANUC
- Wtryskarki Roboshot FANUC
- Obrabiarki Robodrill FANUC
- Obrabiarki Robocut FANUC
- Systemy laserowe FANUC

W przypadku Systemów FANUC objętych dwuletnią gwarancją, gwarancja obowiązuje przez okres maksymalnie **trzydziestu (30) miesięcy** od dnia wysyłki, lecz nie dłużej niż **dwadzieścia cztery (24) miesiące** od dnia Pierwszego Uruchomienia przez Użytkownika, w zależności od tego, który z tych okresów kończy się jako pierwszy.

W przypadku Systemów FANUC objętych roczną gwarancją, gwarancja obowiązuje przez okres maksymalnie **osiemnastu (18) miesięcy** od dnia wysyłki, lecz nie dłużej niż **dwanaście (12) miesięcy** od dnia Pierwszego Uruchomienia przez Użytkownika, w zależności od tego, który z tych okresów kończy się jako pierwszy.

Standardowy okres gwarancji dla poszczególnych Systemów FANUC wynosi:

- a) Systemy sterowania CNC FANUC – 24 miesiące od daty uruchomienia urządzenia u Użytkownika, nie więcej jednak niż 30 miesięcy od dnia wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu.
- b) Roboty przemysłowe FANUC – 12 miesięcy od daty uruchomienia urządzenia u Użytkownika, nie więcej jednak niż 18 miesięcy od dnia wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu.
- c) Wtryskarki Roboshot FANUC – 24 miesiące od daty uruchomienia urządzenia u Użytkownika, nie więcej jednak niż 30 miesięcy od dnia wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu.
- d) Obrabiarki Robodrill FANUC – 24 miesiące od daty uruchomienia urządzenia u Użytkownika, nie więcej jednak niż 30 miesięcy od dnia wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu.
- e) Obrabiarki Robocut FANUC – 24 miesiące od daty uruchomienia urządzenia u Użytkownika, nie więcej jednak niż 30 miesięcy od dnia wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu.

- f) Systemy laserowe FANUC – 24 miesiące od daty uruchomienia urządzenia u Użytkownika, nie więcej jednak niż 30 miesięcy od dnia wysyłki z FANUC Europe Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu.
- g) Wszelkie **oprogramowanie jest objęte gwarancją przez dziewięćdziesiąt (90) dni** od dnia wysyłki ze spółki Europe FANUC Corporation S.A. z siedzibą w Luksemburgu niezależnie od kanału sprzedaży.

W wyjątkowych okolicznościach, gwarancja może być udzielona tylko na poszczególne części produkcji FANUC, które stanowią element systemów niebędących Systemami FANUC.

W wyjątkowych okolicznościach, okres gwarancyjny Systemów FANUC z gwarancją 30 miesięcy, może wynieść **18 miesięcy**.

W niektórych przypadkach istnieje również możliwość dokupienia dłuższego okresu gwarancji (maksymalnie 60 miesięcy od daty instalacji Systemu FANUC u Użytkownika).

W trakcie obowiązywania gwarancji Klient ma obowiązek przeprowadzać prewencyjne przeglądy okresowe lub inspekcje Systemów FANUC. Koszty przeprowadzenia przeglądu okresowego ponosi Klient. Przeglądy muszą być wykonywane zgodnie z zaleceniami FANUC Polska przez inżynierów FANUC Polska, nie rzadziej niż raz na 12 miesięcy. W przypadku nieprzeprowadzenia prewencyjnego przeglądu okresowego, Klient traci uprawnienia z tytułu gwarancji.

Systemy FANUC powinny być obsługiwane wyłącznie przez przeszkolony i wykwalifikowany personel. Ponadto, Klient zobowiązany jest do codziennej inspekcji urządzenia polegającej na powierzchniowych oględzinach zwłaszcza przestrzeni roboczej urządzenia oraz kontroli listy alarmów, parametrów związanych z obciążeniem urządzenia. W przypadku wykrycia nieprawidłowości, uszkodzeń, przeciążeń lub alarmu zwłaszcza mogącego mieć istotny wpływ na stan techniczny urządzenia, Klient zobowiązany jest do natychmiastowego zgłoszenia tego faktu do FANUC Polska. Jeżeli kod alarmu lub wyświetlany parametr jest Klientowi nieznany lub nie jest opisany w instrukcji użytkownika, należy niezwłocznie zgłosić się do FANUC Polska w formie pisemnej z prośbą o wyjaśnienie. Jeśli powyższe zobowiązania nie zostaną spełnione, Klient traci uprawnienia z tytułu gwarancji.

Gwarancja Pełnej Obsługi obejmuje wszelkie koszty Części Zamiennych* powstałe w okresie obowiązywania gwarancji, a także koszty wizyt serwisowych u Użytkowników pod warunkiem, że przed wystąpieniem wady produktu System FANUC został prawidłowo zainstalowany i był prawidłowo eksploatowany zgodnie ze specyfikacjami i instrukcjami FANUC Polska.

Gwarancja Pełnej Obsługi obejmuje wyłącznie te wady, które dotyczą produktów FANUC. Ponadto, Gwarancja Pełnej Obsługi nie obejmuje pozostałych usług takich jak wsparcie aplikacyjne i/lub w zakresie uruchomienia u producentów maszyn (MTB), integratorów systemowych, dilerów lub Użytkowników.

Zgodnie z Ogólnymi Warunkami Sprzedaży FANUC Polska, FANUC Polska podejmie decyzję według własnego uznania o dokonaniu naprawy lub wymiany wadliwego produktu.

*Części Zamiennie to moduły, napędy, silniki, procesory, przekładnie, ekrany, itp., które składają się na pełen System FANUC. Części podlegające zużyciu, uznane za materiały eksploatacyjne, takie jak akumulatory, bezpieczniki, oleje, optyka, filtry, okablowanie, łożyska, paski itp. nie są objęte gwarancją.

Uwaga: Jeśli z jakiegokolwiek powodu, Gwarancja Pełnej Obsługi lub Gwarancja na wykonaną pracę nie zostaną udzielone na System FANUC, koszty wizyt serwisowych nie zostaną pokryte przez FANUC Polska w ramach gwarancji na produkt.

Ponadto, w takim przypadku, FANUC Polska nie może zorganizować przeniesienia gwarancji na innych przedstawicieli serwisowych FANUC (patrz pkt. 1.2 Wpis gwarancji do rejestru). W związku z tym, części zamienne zgodnie z gwarancją będą dostarczone jedynie do producentów maszyn (MTB), integratorów systemowych lub dilerów z siedzibą zarejestrowaną na terenie Europy.

1.2 PROCEDURA URUCHOMIENIA GWARANCJI

Prawidłowe wypełnienie Formularza rejestracji gwarancji (WRN - *Warranty Registration Notice*) jest podstawą do korzystania z Gwarancji Pełnej Obsługi lub Gwarancji na wykonaną pracę przez Użytkowników, i umożliwia FANUC Polska wszczęcie międzynarodowego przeniesienia gwarancji. FANUC Polska opiera się na rejestracji Użytkowników produktów FANUC Polska przez producentów maszyn (MTB), integratorów systemowych lub dilerów, którzy zobowiązani są skutecznie powiadomić oddział FANUC Polska (w terminie do 7 dni) o oddaniu Systemu FANUC do użytku. Podczas tej procedury, lokalna spółka FANUC działająca w danym państwie jest informowana na podstawie Formularza Rejestracji Gwarancji (WRN – *Warranty Registration Notice*) o danych Użytkownika, miejscu oraz terminie instalacji jego Systemu FANUC.

W celu realizacji powyższej procedury rejestracji wymagane jest podanie następujących danych:

- Data oddania instalacji do użytku
- Dane użytkownika, nazwa, adres siedziby
- Model i numer seryjny Systemu FANUC
- Numer seryjny maszyny, jeśli dotyczy
- Branża, w której działa Użytkownik
- Zastosowanie instalowanego Systemu FANUC

FANUC Polska potwierdza prawidłowe wypełnienie Formularza rejestracji gwarancji i udzielenie gwarancji po standardowej Kontroli Eksportowej. Wyjątkowo, gdy pojawią się jakiekolwiek nieprawidłowości w wyniku Kontroli Eksportowej, gwarancja może zostać zawieszona do momentu wyjaśnienia zastrzeżeń.

Potwierdzenie przez FANUC Polska realizacji procedury rejestracji stwierdza okres obowiązywania gwarancji i przyznaje uprawnienia do korzystania z Gwarancji Pełnej Obsługi na całym świecie, we wszystkich regionach, w których FANUC Europe Corporation S.A. jest reprezentowana poprzez własne spółki powiązane lub spółki powiązane FANUC LTD.

FANUC Polska posiada Partnerów Serwisowych na całym świecie, których wykaz jest dostępny na stronie www.fanuc.eu. Wszystkie państwa znajdujące się w powyższym wykazie kwalifikują się do korzystania z Gwarancji Pełnej Obsługi lub Gwarancji na wykonaną pracę. Państwa, które nie zostały uwzględnione w wykazie, uważa się za „Obszary samodzielnego serwisowania”, gdzie Gwarancja Pełnej Obsługi lub Gwarancja na robociznę nie są dostępne. W przypadku „Obszarów samodzielnego serwisowania”, producenci maszyn (MTB), centra systemowe i dilerzy mają obowiązek dostarczenia zestawu Części Zamiennej do miejsca instalacji produktu FANUC. FANUC Polska przekaze Części Zamienne do produktów FANUC na „Obszarach samodzielnego serwisowania” jedynie w obrębie siedzib producentów maszyn (MTB) i dealerów zarejestrowanych na terytorium Europy.

FANUC Polska przenosi Gwarancję Pełnej Obsługi lub Gwarancję na pracę w związku z wszelkimi głównymi komponentami produkowanymi przez FANUC, z których składa się System FANUC:

- CNC / Laser / Robot/ Roboshot / Robocut / Robodrill
- Panele operatorskie FANUC
- Systemy I/O
- Moduły zasilające
- Wzmacniacze
- Jednostki zapasowe i rozładowujące
- Silniki serwo i wrzecionowe

Gwarancja Pełnej Obsługi lub Gwarancja na pracę nie są przenoszone w związku z podzlecanymi elementami wykonanymi przez strony trzecie, takimi jak:

- Elementy szaf elektrycznych nie wyprodukowane przez FANUC, nawet jeśli sama szafa została wyprodukowana przez FANUC (np. styczniki, przekaźniki, itp.)
- Panele operatorskie niewyprodukowane przez FANUC
- Quick Panele
- Wybrane okablowanie (Nr części: LX...)

W przypadku tych elementów, FANUC Polska przyznaje jedynie lokalną gwarancję na terenie świadczenia usług na terytorium Europy lub dla producentów maszyn (MTB), integratorów systemowych lub dilerów z siedzibą zarejestrowaną na terytorium Europy.

1.3 PROCEDURA ZGŁASZANIA USTERKI GWARANCYJNEJ

a. W przypadku wystąpienia usterki Klient ma obowiązek niezwłocznie zgłosić ten fakt FANUC Polska drogą mailową. Dla skorzystania z uprawnień z tytułu gwarancji konieczne jest zgłoszenie usterki w terminie obowiązywania gwarancji. Zgłaszając usterkę Klient ma obowiązek szczegółowo ją opisać w oparciu o posiadaną dokumentację techniczną oraz instrukcję obsługi produktu, w szczególności wskazując komunikaty alarmowe wyświetlane przez urządzenie. Do zgłoszenia usterki należy wykorzystać odpowiedni formularz opracowany przez FANUC dostępny na stronie internetowej FANUC Polska.

b. Klient po zgłoszeniu usterki zobowiązany jest do stosowania się do instrukcji podanych przez FANUC Polska, a w szczególności do zaprzestania używania urządzenia do czasu przybycia przedstawicieli FANUC Polska. Jeżeli usterka nie będzie, w ocenie FANUC Polska, wymagała interwencji przedstawicieli FANUC Polska w siedzibie Klienta, FANUC Polska udzieli Klientowi instrukcji potrzebnych do samodzielnego naprawienia usterki przez Klienta przy pomocy środków porozumiewania się na odległość (np. e-mail, telefon) na zasadach zawartych w Regulaminie Wsparcia Zdalnego dostępnym na stronie www.fanuc.pl lub wysłę części zamienne do samodzielnej wymiany przez Klienta.

c. FANUC Polska doloży wszelkich starań, aby wykonanie naprawy gwarancyjnej odbyło się w najszybszym możliwym terminie, uwzględniając aktualną dostępność części, inżynierów serwisu oraz dokładność informacji dostarczonych przez Klienta. FANUC Polska postara się poinformować Klienta o planowanym terminie wykonania naprawy gwarancyjnej.

d. W przypadku stwierdzenia, że zgłoszona przez Klienta usterka nie jest objęta gwarancją, FANUC Polska obciąży Klienta wszelkimi poniesionymi kosztami w związku z interwencją w siedzibie Klienta, w szczególności kosztami dojazdów przedstawicieli FANUC, kosztami transportu urządzenia do miejsca naprawy oraz kosztami wykonanej pracy – według aktualnie obowiązującego cennika FANUC

Polska. Niezwłocznie po ustaleniu, że dana usterka nie jest objęta gwarancją, FANUC Polska poinformuje Klienta o tym fakcie oraz o przewidywanych kosztach usunięcia usterki. Po akceptacji przez Klienta powyższych kosztów, FANUC Polska będzie kontynuował naprawę.

1.4 GWARANCJA NA CZĘŚCI ZAMIENNE

Części Zamienne do Systemów FANUC dostarczane przez FANUC Polska posiadają **dwunastomiesięczną (12)** gwarancję obowiązującą od dnia ich wysyłki z FANUC Polska.

W przypadku części montowanych przez pracowników spoza FANUC Polska wymagane jest podanie numeru zamówienia w celu wykazania zgodności z postanowieniami zamieszczonymi w pkt 2 Zwroty w ramach gwarancji. Klient ma obowiązek dostarczyć do FANUC Polska dowód potwierdzający, że część uległa uszkodzeniu w następstwie eksploatacji w normalnych warunkach.

We wszystkich przypadkach, FANUC Polska dostarcza Części Zamienne ze swoich magazynów na zasadach DAP. FANUC Polska zastrzega sobie prawo do przekazywania odnowionych, nowych lub alternatywnych części, kierując się kryterium dostępności, tak, aby zapewnić kompatybilność funkcjonalną.

1.5 GWARANCJA NA SERWIS

Gwarancja na Prace Serwisowe wynosi 12 miesięcy. Gwarancja FANUC Polska na Prace Serwisowe obejmuje wyłącznie uprawnienie do ponownego bezpłatnego wykonania usługi.

Gwarancja na Prace Serwisowe nie obejmuje usterek spowodowanych ingerencją podmiotów innych niż FANUC Polska w urządzenie.

W przypadku, gdy usterka nie jest wynikiem błędnego wykonania Prac Serwisowych, FANUC Polska na ewentualne zlecenie Klienta usunie usterkę na jego koszt.

Niezależnie od gwarancji na Prace Serwisowe FANUC Polska udziela gwarancji na dostarczone i zamontowane przez FANUC Polska części zamienne w zakresie i przez okres wskazany w Ogólnych Warunkach Gwarancji.

1.6 WERYFIKACJA UPRAWNIEŃ GWARANCYJNYCH

Ze względu na różną budowę produktów FANUC, uprawnienia gwarancyjne są ustalane na podstawie następujących kryteriów:

1. FANUC CNC

Numer seryjny systemu FANUC stanowi odniesienie do wszystkich części wykorzystanych w danej maszynie.

2. Robot, Robodrill, RoboCut i Roboshot

Numer seryjny systemu FANUC służy identyfikacji wszystkich części/elementów danej maszyny.

3. Części Zamienne

W celu złożenia zgłoszenia gwarancyjnego, klient ma obowiązek udostępnić szczegółowe dane z faktury dotyczącej dostawy części zamiennej.

FANUC POLSKA SP. Z O.O. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

2. ZWROTY W RAMACH GWARANCJI

Po otrzymaniu nowej Części Zamiennej, części wadliwie FANUC należy zwrócić w ciągu **dziesięciu (10) dni** do FANUC Polska. Wraz z wadliwą częścią należy zwrócić prawidłowo wypełniony „Formularz Zwrotu Części” (RMA – Return Material Authorization) i podać numer seryjny Systemu FANUC. „Formularz Zwrotu Części (RMA)” zawierający opis problemu należy dołączyć do opakowania, w którym dostarczono nową Część Zamienną.

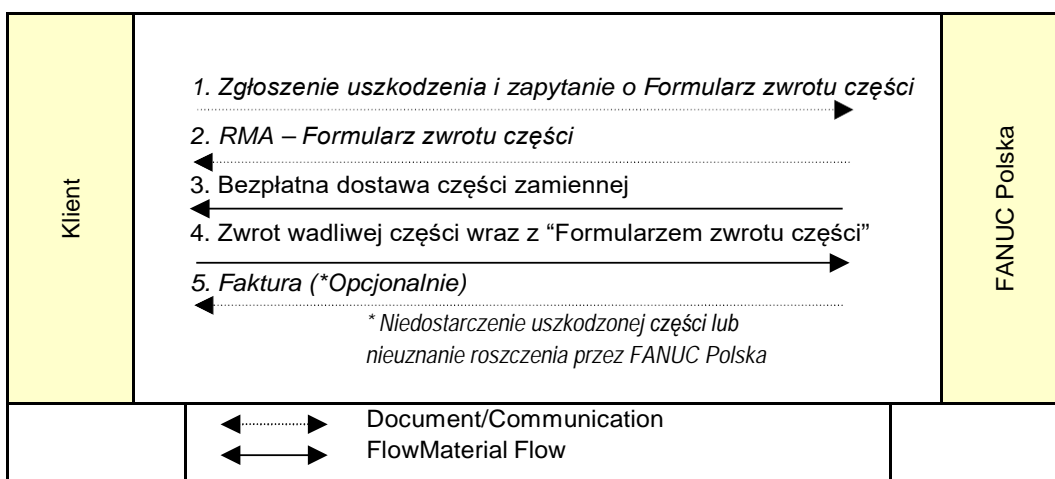
Uwaga: Przed zwróceniem jakichkolwiek materiałów, należy skontaktować się z lokalnym oddziałem FANUC Polska w celu otrzymania Formularza Zwrotu Części - RMA. Formularz zostanie niezwłocznie przesłany e-mailem. Formularz ten powinien zawierać takie dane jak: nadawca, numery części, adres dostawy FANUC Polska; formularz należy traktować jako list przewodni przesyłki.

Po otrzymaniu przesyłki FANUC Polska sprawdzi czy odesłane części nie zostały uszkodzone fizycznie przez Użytkownika lub w trakcie przesyłki. (patrz pkt. 3.0 Odrzucenie Roszczenia Gwarancyjnego). Jeśli Gwarancja nie zostanie uwzględniona, FANUC Polska prześle informację o odrzuceniu roszczenia gwarancyjnego w ciągu **czternastu (14) dni** od otrzymania przesyłki. W razie nieuwzględnienia roszczeń gwarancyjnych, jak również w razie braku zwrotu uszkodzonej części, Klient będzie zobowiązany do zapłaty za dostarczoną Część Zamienną.

2.1 KOSZTY WYSYŁKI

FANUC Polska opłaca z góry wszelkie koszty wysyłki i opłaty celne za wysyłane do zgłaszającego roszczenie Części Zamienne objęte gwarancją. Strona występująca z roszczeniem obowiązana jest opłacić z góry wszelkie koszty wysyłki zwrotnej produktu do FANUC Polska i opłaty celne za zwracane Części Zamienne.

2.2 PROCEDURA ZWROTU



FANUC POLSKA SP. Z O.O. OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

3. ODRZUCENIE ROSZCZENIA GWARANCYJNEGO

FANUC Polska zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia roszczeń z tytułu gwarancji w następujących przypadkach:

- zewnętrzne uszkodzenie elektryki (wyładowanie atmosferyczne, przepięcie, przeciążenie, niewłaściwe podłączenie, itp.),
- fizyczne uszkodzenie z powodu nieprawidłowej obsługi,
- uszkodzenia spowodowane przez pożar lub wodę,
- niezastosowanie się do procedur zwrotu RMA,
- brak raportu z uszkodzenia,
- nie stwierdzono uszkodzeń produktu,
- zanieczyszczenie produktu, chyba że produkt został przystosowany do pracy w takim środowisku,
- nieupoważnione naprawy lub modyfikacje,
- usunięcie informacji identyfikujących i/lub numeru seryjnego,
- stosowanie nieoryginalnych części zamiennych i/lub części oraz środków eksploatacyjnych zakupionych poza FANUC,
- inne przyczyny, za które FANUC Polska nie ponosi odpowiedzialności.

4. PAKOWANIE

Wszystkie części zwracane do FANUC Polska powinny być należycie i starannie zapakowane w celu uniemożliwienia powstania dodatkowych uszkodzeń w czasie transportu.

Preferowany sposób zwrotu:

Części należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu

Alternatywny sposób zwrotu:

- Części należy zapakować w sposób chroniący je przed uderzeniami i wstrząsami lub niebezpiecznym przechyleniem podczas transportu.
- Moduły elektroniczne, takie jak obwody drukowane należy umieścić w opakowaniu antystatycznym lub nieprzewodzącym oraz wysłać w pojemniku chroniącym przesyłkę przed uderzeniami i wibracjami.
- Nie jest dozwolone pakowanie w luźne kawałki polistyrenowe, ponieważ umożliwiają one przemieszczanie się modułu w trakcie transportu.
- Elementy obudowane, przykładowo kasety lub moduły elektroniczne, należy zapakować w folię z tworzywa sztucznego w celu uniemożliwienia przedostania się do wnętrza kaset, modułów, złączy, styków jakiegokolwiek materiału wykorzystywanego do pakowania.
- Kasety należy umieścić w opakowaniu kartonowym wypełnionym materiałem absorbującym uderzenia oraz blokującym przemieszczanie się kasety.

FANUC Polska zastrzega sobie prawo do nieuwzględniania roszczeń gwarancyjnych dotyczących materiałów nieprawidłowo zapakowanych oraz prawo do ich zwrotu na koszt Klienta.