

Regulamin gwarancji ONE-TO-ONE EXCHANGE

§ 1 Definicje

1. **Producent** - VIDIS SA z siedzibą przy ul. Logistycznej 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce,
wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000360399, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy, NIP: 899-25-22-420, REGON: 93303868.
2. **Produkt** – jeden z wymienionych modeli monitorów Avtek, który został objęty gwarancją one-to-one exchange:

Avtek TouchScreen 7 Mate – 65'', 75''
Avtek TouchScreen 7 Lite – 55'', 65'', 75'', 86''
Avtek TouchScreen 5 Connect+ – 55'', 65'', 75'', 86''
Avtek TouchScreen 6 Connect – 65'', 75'', 86'', 98''
3. **Użytkownik** – użytkownik monitora interaktywnego Avtek objętego gwarancją ONE-TO-ONE EXCHANGE
4. **Autoryzowany Serwis - (AS)** – Serwis Producenta (VIDIS SA) działający przy ul. ul. Logistycznej 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce
5. **Autoryzowany Partner Serwisowy – (APS)** – wybrany przez Producenta partner handlowy z którym została podpisana umowa o współpracy serwisowej.

§ 2 Postanowienia ogólne

1. Gwarancja one-to-one exchange obowiązuje wyłącznie w okresie 2 lat od daty zakupu. Dotyczy wymiany na monitor nowy lub sprawny, tej samej lub nowszej generacji.
2. Gwarancja one-to-one exchange obowiązuje wyłącznie w przypadku zaistnienia awarii hardware'owej (uszkodzona elektronika, uszkodzenie płyty głównej, zasilacza itp.).
 - W przypadku awarii software'owej Autoryzowany Serwis zdalnie przekazuje Użytkownikowi wszelkie instrukcje, mające na celu rozwiązanie problemu, a w razie potrzeby wysyła Użytkownikowi pendrive zawierający niezbędne pliki i szczegółowe instrukcje (ważne: nawet błędnie/niedokładnie wykonane zalecenia nie powodują trwałych uszkodzeń hardware'owych, więc samodzielne przeprowadzanie np. aktualizacji oprogramowania jest bezpieczne dla urządzenia).
 - W przypadku, gdy wszelkie możliwości pomocy zdalnej w rozwiązywaniu problemu software'owego okażą się nieskuteczne, Autoryzowany Serwis może podjąć decyzję o wykonaniu serwisu w trybie one-to-one exchange (każdy taki przypadek rozpatrywany będzie indywidualnie i ostateczna decyzja zawsze będzie należała do Autoryzowanego Serwisu).

- W przypadku, gdy Użytkownik odmawia podjęcia działań zaleconych przez Autoryzowany Serwis, mających na celu usunięcie usterki software'owej, nie może on skorzystać z serwisu w trybie one-to-one exchange. W takiej sytuacji Autoryzowany Serwis może zaproponować przeprowadzenie niezbędnych działań software'owych w swojej siedzibie, lecz w tym celu Użytkownik jest zobowiązany do demontażu i przygotowania monitora do wysyłki.
3. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń wynikających z:
- korzystania z Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem i niezgodnie z instrukcją obsługi,
 - uszkodzeń mechanicznych oraz niewłaściwego użytkowania, zaniedbania oraz wypadków i zdarzeń losowych niezależnie od ich przyczyny,
 - nieprawidłowego montażu, konserwacji, magazynowania i transportu,
 - uszkodzeń powstałych w wyniku stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami producenta akcesoriów i materiałów,
 - uszkodzeń powstałych w wyniku zdarzeń losowych (np. przepięć w sieci telefonicznej lub energetycznej, nieprawidłowego napięcia zasilającego, podłączenia Produktu do nieziemionego gniazda zasilającego itp.) i siły wyższej (np. powódź, pożar, wyładowania atmosferyczne, korozja itp.).
4. Gwarancja one to one jest wyłącznie dodatkiem do gwarancji door to door i obejmuje ona usterki hardware'owe monitorów w czasie i sytuacjach opisanych w regulaminie. W przypadku, gdy serwis nie wyrazi zgody na warunkową obsługę zgłoszenia w trybie one to one w sytuacji wystąpienia usterki software'owej, klientowi przysługuje skorzystanie z opcji podstawowej, czyli z gwarancji w trybie door to door, którą są objęte wszystkie produkty z naszej oferty handlowej.

§ 3 Zasady zgłoszenia awarii monitora

1. Użytkownik zobowiązuje się do zgłoszenia awarii monitora poprzez formularz ze strony [vidis.pl/serwis/zglaszanie_awarii](https://www.vidis.pl/serwis/zglaszanie_awarii).
2. Autoryzowany Serwis podejmuje próbę zdalnego (telefonicznego/e-mailowego) zdiagnozowania zgłoszonej przez użytkownika usterki (software/hardware).
3. Po podjęciu przez Autoryzowany Serwis decyzji o konieczności wymiany zgłoszonego monitora na nowy egzemplarz, AS kontaktuje się z Użytkownikiem w celu umówienia się na montaż/demontaż monitora.