

Warunki gwarancji i serwisu

B2B

Wersja 21.01

2021.10.19

Informacje ogólne

Niniejsze zasady zwrotów i napraw dotyczą produktów zakupionych od autoryzowanego dystrybutora firmy Hanwha Techwin Europe Limited. Hanwha przyjmuje zgłoszenia RMA tylko od swoich Autoryzowanych Dystrybutorów lub Diamentowych Partnerów STEP.

Hanwha zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszych zasad, w części lub w całości, w dowolnym czasie, z uprzednim powiadomieniem lub bez niego.

Zgodnie z niniejszymi zasadami odpowiedzialność Hanwha ogranicza się do naprawy lub wymiany wadliwych produktów, zwróconych za pośrednictwem swoich Autoryzowanych Dystrybutorów lub Diamentowych Partnerów STEP, kupionych od Hanwha Techwin Europe Limited.

Postanowienia ogólne

Gwarancja na produkt obowiązuje od daty dostawy do Autoryzowanego Dystrybutora. Zgłoszenie gwarancyjne wymaga podania numeru seryjnego produktu i numeru zamówienia.

Hanwha naprawi lub wymieni wadliwy produkt w okresie gwarancyjnym określonym w poniższej tabeli. Jakikolwiek naprawy wadliwego produktu wykonane poza autoryzowanym centrum serwisowym Hanwha unieważniają wszelkie gwarancje mające zastosowanie w stosunku do produktu.

Warunki gwarancji mające zastosowanie do każdego produktu, w tym do jego części i akcesoriów, zostały opisane w sekcji Okres Gwarancji, oraz w Załączniku 1.

Wymagania i instrukcje dotyczące zwrotów

Hanwha przyjmuje zwroty wyłącznie od Autoryzowanych Dystrybutorów i Diamentowych Partnerów STEP. Jeśli produkt jest wadliwy i wymaga zwrotu, klient musi najpierw omówić problem z działem pomocy technicznej Hanwha. Wiele zapytań dotyczących produktu można szybko wyjaśnić i uniknąć konieczności zwrotu towaru.

Z działem pomocy technicznej Hanwha można się skontaktować przez e-mail: eucctv.help@hanwha.com lub telefonicznie:

- 📞 **Francja:** +33 1 76 28 43 66
- 📞 **Niemcy:** +49 32 213 335936
- 📞 **Włochy:** +39 02 8732 5016
- 📞 **Hiszpania:** +34 91 123 50 70
- 📞 **Wielka Brytania:** +44 1372 235663
- 📞 **Inne kraje:** +49 32 213 335936

Przed zgłoszeniem pytań do działu pomocy technicznej, dystrybutorzy, integratorzy i użytkownicy końcowi systemów Hanwha powinni odwiedzić naszą witrynę z bazą wiedzy, ponieważ wiele problemów można rozwiązać samodzielnie.

W przypadku, gdy dział pomocy technicznej nie będzie w stanie rozwiązać problemu, klient otrzyma numer referencyjny dla potwierdzenia możliwości zwrotu produktu.

W takiej sytuacji klient powinien skontaktować się ze swoim Autoryzowanym Dystrybutorem Hanwha i rozpocząć procedurę zwrotu. Listę Autoryzowanych Dystrybutorów Hanwha można znaleźć pod adresem:

<https://www.hanwha-security.eu/distributors/>

Autoryzowany Dystrybutor musi złożyć wniosek RMA na portalu serwisowym Hanwha: <https://4cust.net> lub pod adresem hteservice@hanwha.com. Aby zapewnić szybką obsługę, w zgłoszeniu muszą być zawarte następujące informacje:

- 📍 Model urządzenia
- 📍 Numer seryjny
- 📍 Znak (R) gdy wymagana jest naprawa, lub znak (AR) gdy wymagana jest wymiana
- 📍 Numer referencyjny (otrzymany z działu pomocy technicznej)
- 📍 Szczegóły dotyczące uszkodzenia*

*Podanie dodatkowych informacji dopiero po wydaniu RMA może spowodować wydłużenie czasu obsługi, a w niektórych przypadkach dodatkowe opłaty. Wszystkie informacje dotyczące usterki należy podać w momencie składania wniosku RMA.

Produkty należy zwrócić bez akcesoriów (takich jak zewnętrzny zasilacz, pilot, kable itp.). Hanwha nie ponosi odpowiedzialności za utratę tych elementów podczas gwarancyjnych prac serwisowych, a każdy produkt zastępczy jest wysyłany bez akcesoriów.

Numer RMA wydany przez 4CUST lub za pośrednictwem zespołu serwisowego jest ważny tylko przez trzydzieści dni kalendarzowych od daty wystawienia. Hanwha musi otrzymać wadliwy produkt w ciągu trzydziestu dni kalendarzowych od daty wystawienia RMA. Produkt dostarczony po wygaśnięciu RMA nie będzie ani naprawiony ani wymieniony. W takim przypadku musi być wygenerowany nowy numer RMA. Hanwha zastrzega sobie prawo do odesłania dostarczonych produktów z wygasłym numerem RMA.

W przypadku zwrotu wadliwego produktu, numer RMA musi być wyraźnie widoczny na zewnętrznej stronie opakowania. W przypadku gdy numer RMA został wydany przez 4CUST, wszystkie istotne dokumenty muszą być wydrukowane i dołączone na zewnątrz opakowania.

W przypadku, gdy przesyłka zawiera wiele paczek, numer RMA musi być wyraźnie widoczny na każdej z nich. Paczki muszą być ponumerowane (tj. 1 z 4, 2 z 4 itd.). Hanwha może odmówić przyjęcia przesyłki, w której numer RMA nie jest wyraźnie widoczny.

Jeśli to możliwe, wadliwy produkt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu. W przypadku wymiany, nowy produkt przejmuje gwarancję po oryginalnym produkcie.

W przypadku, gdy właściwy produkt lub jego odpowiednik nie jest dostępny, klientowi zostanie podniesiony kredyt w celu zrekompensowania strat.

Zaawansowana forma wymiany (AR)

Hanwha oferuje zaawansowaną formę wymiany niektórych produktów w okresie gwarancyjnym, na warunkach określonych poniżej. Zaawansowana forma wymiany zapewnia klientom możliwość natychmiastowej dostawy nowego produktu, w zamian za obietnicę zwrotu wadliwego produktu po jego demontażu. Ma to na celu skrócenie czasu przestoju systemu spowodowanego koniecznością wymiany produktu.

Zaawansowana forma wymiany nie dotyczy:

- 🕒 kamer termowizyjnych,
- 🕒 produktów niewłaściwie użytkowanych,
- 🕒 produktów, którym wygasła gwarancja.

Wymianę w tej formie można zamówić za pośrednictwem 4CUST.

Wadliwy produkt, który został wymieniony na nowy należy zwrócić do centrum serwisowego w ciągu trzydziestu dni kalendarzowych od daty wysłania produktu zastępczego.

W przypadku, gdy produkt nie zostanie odesłany w wymaganym terminie, lub jeśli zwrócony produkt nie okaże się wadliwy, Hanwha wystawi fakturę Autoryzowanemu Dystrybutorowi na 60% pierwotnej wartości produktu, z opłatą manipulacyjną 40 GBP.

Dostarczony produkt nie działa - Dead on Arrival (DOA)

W przypadku stwierdzenia, że nowo odebrany produkt nie działa, należy wysłać raport do 4CUST za pośrednictwem Autoryzowanego Dystrybutora. Należy załączyć dowód dostawy produktu do integratora systemu lub użytkownika końcowego, zawierający numer seryjny produktu.

Po otrzymaniu powiadomienia, przedstawiciel serwisu skontaktuje się z nadawcą w celu ustalenia terminu wymiany lub zwrotu wadliwego elementu. Wszystkie nie działające produkty muszą być zwracane w oryginalnym opakowaniu, wraz ze wszystkimi akcesoriami.

Naprawy pogwarancyjne

Hanwha oferuje wszystkim klientom odpłatne usługi serwisowe poza standardową gwarancją. Żądania naprawy można zgłaszać w 4CUST za pośrednictwem Autoryzowanego Dystrybutora, a produkt należy zwrócić do centrum serwisowego Hanwha dla oceny jego stanu.

Po otrzymaniu przesyłki nasi agenci serwisowi ustalą czy wadliwy produkt nadaje się do naprawy i określą szacunkowe koszty naprawy, w tym dostawy, do Autoryzowanego Dystrybutora celem sprawdzenia.

Należy zauważyć, że jeśli produkt został wyprodukowany ponad pięć lat temu, wykonanie naprawy może być uzależnione od dostępności części zamiennych.

Naprawa może nastąpić dopiero po pisemnym zatwierdzeniu kosztorysu przez klienta. Jeśli klient nie zechce kontynuować naprawy, zostanie obciążony opłatą manipulacyjną w wysokości 40 GBP, a Hanwha zwróci wadliwy produkt na koszt klienta lub zutylizuje go lokalnie, w zależności od opcji wybranej przez klienta.

Podane szacunkowe koszty naprawy mogą ulec zmianie. Jeśli klient nie skontaktuje się z Hanwha w ciągu 14 dni od daty sporządzenia kosztorysu, produkt zostanie odesłany zaś klient zostanie obciążony opłatą manipulacyjną za przeprowadzone dotychczas czynności, w wysokości 40 GBP.

Czas trwania gwarancji

	PRODUCT WARRANTY	ADVANCED REPLACEMENT PERIOD	DOA NOTIFICATION PERIOD**
STANDARD WARRANTY	<p>3 YEARS</p> <p>All Analogue & IP cameras, DVRs, NVRs (purchased before March 2017) + Monitors</p> <p>*Exclusions: moving parts/accessories + screen/panel components on monitors</p>	<p>1 YEAR</p> <p>*Exclusions: accessories</p>	<p>3 MONTHS</p>
SILVER PARTNER	<p>5 YEARS</p> <p>All network recorders and IP cameras (purchased after March 2017)</p> <p>*Exclusions: analogue product, monitors, peripherals, accessories + lenses</p>	<p>2 YEARS</p> <p>*Exclusions: accessories</p>	<p>3 MONTHS</p>
GOLD PARTNER	<p>5 YEARS</p> <p>All network recorders and IP cameras (purchased after March 2017)</p> <p>*Exclusions: analogue product, monitors, peripherals, accessories + lenses</p>	<p>2 YEARS</p> <p>*Exclusions: accessories</p>	<p>3 MONTHS</p>
DIAMOND PARTNER	<p>5 YEARS</p> <p>All network recorders and IP cameras (purchased after March 2017)</p> <p>*Exclusions: analogue product, monitors, peripherals, accessories + lenses</p>	<p>3 YEARS</p> <p>plus access to 4CUST</p> <p>*Exclusions: accessories</p>	<p>3 MONTHS</p>

** Hanwha zaakceptuje powiadomienia DOA od użytkowników końcowych przesłane za pośrednictwem autoryzowanego dystrybutora w ciągu jednego miesiąca od dnia ich otrzymania, na tych samych warunkach.

Wykluczenia

Jak wspomniano powyżej, okresy gwarancyjne nie dotyczą niektórych części, wykazanych w powyższej tabeli. Takie części mają inne okresy gwarancyjne, wymienione poniżej:

	PRODUCT WARRANTY
HDD	3 YEARS
LENS (including multidirectional camera lens)	3 YEARS
ACCESSORIES WITH ELECTRONIC BOARD (e.g. housing)	3 YEARS
ACCESSORIES WITHOUT ELECTRONIC BOARD (e.g. bracket, monitor stand)	NO WARRANTY
MOVING/CONSUMABLE PARTS (as defined below)	2 YEARS***

*** Gwarancja na części ruchome i zużywające się w wyniku eksploatacji może się różnić w zależności od warunków użytkowania urządzeń. Szczegółowe informacje można znaleźć w sekcji **OSTRZEŻENIE** instrukcji obsługi. Silniki w mechanizmach Pan/Tilt/Zoom i pierścienie ślizgowe są objęte roczną gwarancją w przypadku ich ciągłej pracy. Definicję części ruchomych i części zużywających się w wyniku eksploatacji omówiono szczegółowo w Załączniku 1.

Utrata gwarancji

Oprócz powyższych wykluczeń, zastosowanie mają również następujące zasady:

- 🕒 Produkty, które zostały zamalowane, uszkodzone mechanicznie lub z których usunięto etykiety lub wprowadzono jakiegokolwiek inne modyfikacje tracą gwarancję, chyba że Hanwha udzieliła oficjalnej zgody na takie działania, lub wprowadzone zmiany są zgodne z warunkami określonymi w Załączniku nr 2 do warunków gwarancji.
- 🕒 Przykładowe zmiany powodujące utratę gwarancji:
 - Zmiana oznakowania lub jego całkowite usunięcie;
 - Dodanie do produktu zworek, przewodów lub jakichkolwiek innych części mechanicznych lub elektronicznych;
 - Usunięcie z produktu jakichkolwiek oryginalnych części lub elementów;
 - Nieprawidłowy ponowny montaż rozmontowanego produktu;
 - Jakiegokolwiek naprawy przeprowadzone poza autoryzowanymi centrami serwisowymi;
 - Jakiegokolwiek inne zmiany pierwotnego stanu produktu.

Wszelkie fizyczne uszkodzenia produktu, takie jak:

- Wyłamane końcówki lub złącza;
- Przepalone układy zasilające z powodu podania niewłaściwego napięcia i/lub nadmiernego poboru prądu;
- Wgnieciona obudowa lub osłona produktu;
- Zużyta lub podziurawiona osłona obiektywu;

- Wyraźne zadrapania lub odkształcenia produktu;
- Oderwane fragmenty produktu.

Inne ograniczenia

Zwracane produkty wysyłane do Centrum Serwisowego Hanwha muszą być odpowiednio zapakowane, aby zapobiec niezamierzonym uszkodzeniom podczas transportu. Ewentualne szkody powstałe w zwracanym produkcie w wyniku niewłaściwego zapakowania mogą spowodować zwrot produktu do Klienta.

Inne zasady i warunki

Hanwha zastrzega sobie prawo do zbadania i przetestowania zwracanych produktów w celu ustalenia rzeczywistej przyczyny uszkodzenia i/lub wady.

Jeśli z ustaleń wyniknie, że usterka jest spowodowana przez Klienta, w tym między innymi na skutek próby naprawy produktu we własnym zakresie, naprawy przez nieautoryzowanego serwisanta, na skutek wypadku, niewłaściwego użycia produktu, zaniedbania, niewłaściwej konserwacji, instalacji i podłączenia, nieprawidłowego działania urządzeń peryferyjnych, pogorszenia stanu spowodowanego niewłaściwym przechowywaniem, w tym rdzy, może zostać wystawiona faktura z tytułu dodatkowych opłat serwisowych za naprawy, koszty wysyłki i inne należne wydatki.

Dodatek 1 – Części ruchome i podlegające zużyciu

Poniższa tabela przedstawia części, które są uważane za ruchome lub podlegające zużyciu, zgodnie z tabelami okresów gwarancyjnych wyszczególnionymi w warunkach gwarancji.

CAMERA (including explosion housing camera)		RECORDER		MONITOR		CONTROLLER		ACCESS CONTROL
Moving Parts	Consumable Parts	Moving Parts	Consumable Parts	Moving Parts	Consumable Parts	Moving Parts	Consumable Parts	Consumable Parts
DN Filter	IR LED	DC Fan	HDD	DC Fan	LCD Panel	Joystick	LCD Panel	Finger Sensor
Zoom Lens	Adaptor		RTC Battery		Back Light	Jog Shuttle		LED
DC Fan	Heater		LED		Adaptor			LCD
IRIS	RTC Battery		Adaptor					Back Light
Window Brush (Motor)	SD Card							
Pan/Tilt Components - Motor - Slip Ring - Belt - Bearing - Gear	Window Brush (Rubber)							

DODATEK 2 – Warunki zachowania gwarancji w przypadku modyfikacji produktu przez klienta, cel:

Celem tego dokumentu jest dostarczenie naszym klientom wytycznych dotyczących polityki zapewnienia jakości (zachowania gwarancji) na wypadek modyfikacji produktu wytwarzanego przez Hanwha Techwin przez klienta.

Definicja modyfikacji

Modyfikacja polega na pomalowaniu dowolną metodą zewnętrznej obudowy kamer Hanwha Techwin zakupionych w ramach uzgodnionego projektu (projektów), w celu ich dostosowania do kolorystyki otoczenia w miejscu instalacji.

Gwarancja jakości (zachowanie gwarancji) w przypadku modyfikacji uznaniowej

- ☞ Z wyjątkiem zwolnień z zasad wymienionych poniżej, nie ma zmian w standardowej polityce zapewnienia jakości (zachowania gwarancji) dotyczącej produktów zmodyfikowanych zgodnie z powyższą definicją.

- ⓘ W przypadku stwierdzenia, że modyfikacja spowodowała problemy z produktem (produktami), zapewnienie jakości (zachowanie gwarancji) może nie nastąpić, a klient może zostać obciążony kosztami naprawy i kosztami czynności serwisowych przy produkcji.

Wykluczenia

1. Zmodyfikowany produkt nie kwalifikuje się do wymiany w trybie AR (Advance Replacement) ze względu na zauważalną zmianę jego wyglądu.
2. Zmodyfikowane produkty z wbudowanym zaworem GORE® (odprowadzającym wilgoć) są wyłączone z zapewnienia jakości (zachowania gwarancji), ponieważ istnieje ryzyko zablokowania zaworu GORE® podczas procesu malowania, co może prowadzić do gromadzenia się wilgoci wewnątrz tych produktów.
3. Modyfikacja polegająca na wykończeniu produktu w ciemnym kolorze może spowodować nadmierne nagrzewanie się produktu podczas pracy w miejscu nasłonecznionym. W takim przypadku pełną odpowiedzialność za skutki modyfikacji ponosi instalator. Utrata gwarancji nastąpi w przypadku stwierdzenia przez zespół serwisowy, że złe działanie lub uszkodzenie produktu wynikało bezpośrednio z tej modyfikacji.

Wskazówki dotyczące modyfikacji

Aby zapewnić trwałość zmodyfikowanych kamer Hanwha Techwin należy stosować się do poniższych wytycznych. W przypadku stwierdzenia, że usterka jest wynikiem jednego z poniższych czynników, kamera nie będzie objęta zapewnieniem jakości (gwarancją).

1. Osłona okna/kopułki kamery nie może być zamalowana, ponieważ jakiegokolwiek zasłonięcie tego obszaru ograniczy pole widzenia i/lub wpłynie na czytelność obrazu.
2. Części ruchome nie mogą być malowane, ponieważ pozostałości farby na tych częściach mogą spowodować wadliwe działanie produktu i/lub doprowadzić do usterki z powodu niemożności prawidłowego działania i/lub zwiększenia siły niezbędnej do działania.
3. Wszelkie otwory na wkręty i/lub gniazda kart SD powinny być zabezpieczone podczas malowania, aby zapobiec zablokowaniu. Niezastosowanie się do tego wymogu może spowodować nieprawidłowe działanie produktu lub całkowite zaprzestanie działania.
4. Nie należy malować obudów produktu wykonanych z tworzywa sztucznego. Malowanie może spowodować reakcję chemiczną powodującą pękanie obudowy.
5. Po pomalowaniu produktu, jego numer seryjny i/lub adres MAC powinny być nadal dobrze widoczne. Niemożność identyfikacji produktu w wyniku malowania spowoduje unieważnienie jego zapewnienia jakości i utratę gwarancji.

Unieważnienie gwarancji

W przypadku, gdy w wyniku nieprzestrzegania niniejszych wytycznych gwarancja na produkt Hanwha została odrzucona, nadal istnieje możliwość odpłatnej naprawy produktu za pośrednictwem Dystrybutora.

Następujące produkty są wyposażone w zawór GORE®:

ONO-9081R	PNO-A9081ROP	XND-6081FZ	XND-C7083RV	XNO-C6083R	XNV-6081RE
ONV-9081R	PNV-A6081R	XND-6081REV	XND-C8083RV	XNO-C7083R	XNV-6081Z
PND-A6081RF	PNV-A9081R	XND-6081RF	XND-C9083RV	XNO-C8083R	XNV-6083R
PND-A6081RV	PNV-A9081RLP	XND-6081RV	XNF-8010RV	XNO-C9083R	XNV-6123R
PND-A9081RF	PNV-A9081ROP	XND-6081V	XNF-8010RVM	XNO-L6080R	XNV-8081R
PND-A9081RV	QNO-8080R	XND-6081VZ	XNF-9010RV	XNP-6400	XNV-8081RE
PNF-9010RV	QNP-6250H	XND-6083RV	XNF-9010RVM	XNP-6400R	XNV-8081Z
PNF-9010RVM	QNP-6250R	XND-8081FZ	XNO-6080R	XNP-6400RW	XNV-8082R
PNM-8082VT	QNP-6320H	XND-8081REV	XNO-6083R	XNP-8250	XNV-8083R
PNM-9022V	QNP-6320R	XND-8081RF	XNO-6085	XNP-8250R	XNV-8093R
PNM-9031RV	QNV-6024RM	XND-8081RV	XNO-6085R	XNP-8300RW	XNV-9082R
PNM-9084QZ	QNV-6025RM	XND-8081VZ	XNO-6085RP	XNP-9250	XNV-9083R
PNM-9084RQZ	SHD-1350FPW	XND-8082RF	XNO-6120	XNP-9250R	XNV-C6083R
PNM-9085RQZ	SNV-L6014RBM	XND-8082RV	XNO-6120R	XNP-9300RW	XNV-C7083R
PNM-9320VQP	SNV-L6014RM	XND-8083RV	XNO-6123R	XNV-6012	XNV-C8083R
PNM-9322VQP	TID-600R	XND-8093RV	XNO-8080R	XNV-6012M	XNV-C9083R
PNO-9080R	TNO-7180R	XND-9082RF	XNO-8082R	XNV-6022R	
PNO-A6081R	TNV-7010RC	XND-9082RV	XNO-8083R	XNV-6022RM	
PNO-A9081R	TNV-8010C	XND-9083RV	XNO-9082R	XNV-6081	
PNO-A9081RLP	XND-6081F	XND-C6083RV	XNO-9083R	XNV-6081R	

W ich przypadku zastosowanie ma wyjątek 2 podany powyżej. Lokalizacja zaworu GORE® w tych produktach jest pokazana na poniższym rysunku:

