

OGÓLNE WARUNKI GWARANCJI

Akumulatory i Baterie Mathorn

Data aktualizacji / wejścia w życie: 23 września 2026 r.

Wersja dokumentu: BAT-20260923-1

Zakres zastosowania: Dokument dotyczy wszystkich akumulatorów dedykowanych (zamienników baterii do aparatów i kamer), akumulatorów mocowań typu V-Mount/Gold-Mount, ogniw zasilających oraz pakietów bateryjnych marki Mathorn wprowadzonych do obrotu przez Gwaranta.

DANE GWARANTA I CENTRALNEGO SERWISU

PODMIOT GWARANTUJĄCY (GWARANT)	CENTRALNY SERWIS GWARANCYJNY
SANSA Europe Sp. z o.o. ul. Wersalska 47/75, 91-212 Łódź, Polska NIP: 7272834800 KRS: 0000761180 REGON: 382245501 BDO: 000499493 Tel.: +48 601 901 790 E-mail: info@sansa.pl www.sansa.pl	SANSA Europe Sp. z o.o. - Serwis Mathorn ul. Wersalska 47/75 91-212 Łódź, Polska Tel.: +48 661 612 859 E-mail: serwis@sansa.pl

§ 1. Postanowienia Ogólne

- Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji określają zasady, zakres oraz procedurę realizowania uprawnień z tytułu gwarancji jakości udzielanej przez Gwaranta na wszystkie akumulatory, baterie oraz ogniwa zasilające marki Mathorn (niezależnie od zastosowanej technologii wykonania i chemii ogniw).
- Podmiotem udzielającym gwarancji (Gwarantem) jest SANSA Europe Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi.
- Terytorialny zakres ochrony gwarancyjnej obejmuje obszar państw członkowskich Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii.
- Do danego zakupu stosuje się wersję Warunków Gwarancji obowiązującą w dniu nabycia towaru przez Klienta (zgodnie z datą na dowodzie zakupu). Nowe edycje Warunków Gwarancji nie działają wstecz ze szkodą dla praw nabytych Klientów.
- Nadrzędność Warunków Gwarancji: Niniejszy dokument stanowi pełne i wyłączone oświadczenie gwarancyjne Gwaranta. W przypadku wystąpienia rozbieżności pomiędzy okresem gwarancji wskazanym w niniejszym dokumencie (36 miesięcy) a informacją umieszczoną na opakowaniu produktu, etykiecie lub w materiałach promocyjnych (np. oznaczenie 12 miesięcy), zastosowanie mają postanowienia korzystniejsze dla Klienta, tj. pełny 36-miesięczny okres gwarancji określony w niniejszych Warunkach.
- 6. Zestawy produktowe (np. Power Kit):** W przypadku zakupu produktów w zestawie (np. zestaw zawierający akumulatory oraz ładowarkę), każdy element zestawu podlega warunkom gwarancji właściwym dla swojej kategorii produktowej (akumulatory podlegają niniejszym Warunkom Gwarancji, natomiast ładowarka i kable podlegają Warunkom Gwarancji dla Akcesoriów Mathorn). Wada lub uszkodzenie jednego z elementów zestawu nie stanowi podstawy do reklamacji pozostałych, sprawnych elementów zestawu.

§ 2. Relacja do Rękojmi i Praw Konsumenta (Oświadczenie Prawne)

- Gwarancja jakości udzielana przez Gwaranta jest świadczeniem dobrowolnym i niezależnym od uprawnień przysługujących Kupującemu na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

2. Gwarancja producenta NIE wyłącza, NIE ogranicza ani NIE zawiesza uprawnień Kupującego (w tym Konsumenta oraz Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta) wynikających z przepisów o rękojmi za wady / niezgodności towaru z umową, obowiązujących przez okres 2 lat (24 miesiące) od momentu wydania towaru.
3. Kupujący ma prawo dochodzić roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową / rękojmi bezpośrednio od Sprzedawcy, niezależnie od korzystania z uprawnień gwarancyjnych wobec Gwaranta.

§ 3. Okres Gwarancji, Ograniczenia i Normy Eksploatacyjne

1. Gwarancja udzielana jest na okres 36 miesięcy (3 lata) liczony od daty zakupu widniejącej na paragonie lub fakturze VAT.
2. Ograniczenia i normy eksploatacyjne akumulatorów: Deklarowana na opakowaniu oraz obudowie pojemność nominalna odnosi się do fizycznych parametrów zastosowanych ogniw litowych. Ze względów technologicznych (pobór energii przez wbudowany układ zabezpieczający BMS, opór wewnętrzny oraz straty na przewodach) rzeczywista pojemność użyteczna fabrycznie nowego pakietu akumulatora może wynosić do 8% poniżej pojemności nominalnej ogniw, co jest zjawiskiem naturalnym i nie stanowi wady produkcyjnej.
3. Stopniowy spadek pojemności akumulatora w miarę upływu czasu oraz liczby zrealizowanych cykli ładowania/rozładowania jest naturalną cechą eksploatacyjną ogniw litowo-jonowych / litowo-polimerowych i nie podlega naprawie ani wymianie w ramach gwarancji.
4. Kompatybilność oprogramowania (firmware): Gwarancja obejmuje kompatybilność baterii z oprogramowaniem (firmware) urządzeń, dla których została zaprojektowana, wyłącznie w wersjach oficjalnie dostępnych w dacie produkcji baterii podanej na opakowaniu lub obudowie. Gwarancja oraz rękojmia nie obejmują braku kompatybilności wynikającego z późniejszych aktualizacji oprogramowania urządzenia wprowadzonych przez jego producenta po dacie produkcji baterii.
5. Data minimalnej trwałości / Przechowywanie („Best before”):
Oznaczenie daty minimalnej trwałości umieszczone na opakowaniu (np. Best before: 2029) określa maksymalny rekomendowany termin, do którego nieużytkowany fabrycznie produkt powinien zostać wprowadzony do eksploatacji (pierwszego naładowania), aby zachował swoje pełne parametry początkowe.
 - Oznaczenie to **nie skraca ani nie ogranicza 36-miesięcznego okresu gwarancji**, który rozpoczyna swój bieg od daty zakupu towaru przez użytkownika końcowego.
 - W przypadku zakupu produktu zbliżającego się do daty *Best before*, okres gwarancji wynosi pełne 36 miesięcy od daty na dowodzie zakupu.

§ 4. Zakres Ochrony i Wyłączenia Odpowiedzialności

1. Zakres gwarancji: Gwarancja obejmuje sprawne działanie produktu oraz ujawnione w okresie gwarancji wady materiałowe i fabryczne, w tym w szczególności:
 - a) Wady wykonania i spasowania obudowy, styków oraz złączy mające wpływ na bezpieczeństwo i prawidłowe funkcjonowanie;
 - b) Wady fabryczne wewnętrznego elektronicznego układu zabezpieczającego (BMS/PCM), które uniemożliwiają poprawne działanie baterii przy użytkowaniu zgodnym z instrukcją.
2. Kryterium weryfikacji wady fabrycznej (pierwsze 30 dni): Za wadę fabryczną ogniwa lub układu sterującego uznaje się sytuację, gdy zmierzona pojemność użyteczna akumulatora w okresie pierwszych 30 dni od daty wydania towaru jest niższa o więcej niż 10% od pojemności nominalnej podanej na produkcie.
3. Gwarancją oraz rękojnią/odpowiedzialnością za niezgodność z umową NIE są objęte usterki i uszkodzenia powstałe z przyczyn zewnętrznych lub z winy użytkownika, w szczególności:
 - a) **Uszkodzenia mechaniczne** obudowy, styków lub złączy, uderzenia, zginięcie oraz uszkodzenia powstałe w wyniku upadku z wysokości (np. powyżej 1 m);
 - b) **Zalanie cieczą**, narażenie na wilgoć, bezpośredni kontakt z wodą, skraplanie się pary wodnej, zwarcie elektryczne lub wyładowanie elektrostatyczne;

- c) Skrajne temperatury:** użytkowanie lub przechowywanie baterii w skrajnych temperaturach przekraczających zakresy podane w specyfikacji/instrukcji (tj. ładowanie, rozładowanie lub przechowywanie powyżej 60°C lub poniżej 0°C);
- d) Nieprawidłowe ładowanie:** ładowanie baterii prądem lub napięciem wyższym niż podane w specyfikacji technicznej bądź przy użyciu uszkodzonych, nieoryginalnych lub niezgodnych z instrukcją ładowarek;
- e) Modyfikacje i samowola:** samowolne otwarcie obudowy, modyfikacje, naprawy wykonywane poza serwisem Gwaranta lub usunięcie/uszkodzenie oryginalnych etykiet i numerów seryjnych;
- f) Głębokie rozładowanie:** brak możliwości naładowania będący skutkiem trwałego uszkodzenia ogniw na skutek pozostawienia baterii w stanie głębokiego rozładowania przez długi czas z winy użytkownika;
- g) Naturalne zużycie:** utrata pojemności baterii w granicach dopuszczalnych norm eksploatacyjnych po upływie pierwszych 30 dni od zakupu, wynikająca z naturalnego starzenia się ogniw Li-ion;
- h) Aktualizacje urządzeń obcych:** brak kompatybilności z urządzeniami firm trzecich wynikający z późniejszych aktualizacji oprogramowania (firmware) wprowadzonych przez producenta danego urządzenia po dacie produkcji baterii.

§ 5. Sposób Zgłaszania Reklamacji i Realizacja Świadczeń

1. Klient posiada dwie równorzędne opcje zgłoszenia reklamacji gwarancyjnej:

Opcja A (Zgłoszenie bezpośrednie do Gwaranta): Klient zgłasza chęć naprawy gwarancyjnej kontaktując się bezpośrednio z Serwisem Gwaranta (Tel. +48 661 612 859, e-mail: serwis@sansa.pl) i uzgadnia formę dostarczenia produktu do serwisu.

Opcja B (Zgłoszenie za pośrednictwem sprzedawcy): Klient kontaktuje się ze Sprzedawcą, u którego zakupił produkt, który pośredniczy w przekazaniu zgłoszenia gwarancyjnego do Gwaranta.

2. Podstawą do rozpatrzenia zgłoszenia jest przedstawienie dowodu zakupu (paragon lub faktura VAT). W przypadku braku dowodu zakupu Serwis może podjąć decyzję o weryfikacji zgłoszenia na podstawie czytelnego numeru seryjnego umieszczonego na baterii.

3. Brak części zamiennych i sposób naprawy: Ze względów technologicznych oraz w celu zapewnienia bezwzględnego bezpieczeństwa użytkowania pakietów litowo-jonowych, Gwarant nie przewiduje dostarczania ani wymiany pojedynczych części zamiennych. W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, Gwarant wedle własnego wyboru dokona bezpłatnej naprawy baterii, wymiany na nowy wolny od wad egzemplarz, dostarczenia produktu zamiennego lub zwrotu równowartości zakupu Baterii.

4. Zamienniki: W przypadku braku dostępności danego modelu na rynku lub wycofania go ze sprzedaży, Klient otrzyma produkt zamienny o parametrach technicznych nie gorszych od reklamowanego, a w przypadku braku możliwości dostarczenia zamiennika — zwrot równowartości Baterii.

5. Nowy okres gwarancji: W przypadku wymiany akumulatora na nowy wolny od wad, okres gwarancji dla nowego produktu wynosi 36 miesięcy i rozpoczyna się od dnia wydania nowego towaru Klientowi.

§ 6. Procedura Weryfikacji i Koszty Reklamacji

1. Procedura badań laboratoryjnych: Weryfikacja parametrów pojemnościowych na potrzeby obsługi zgłoszeń reklamacyjnych wykonywana jest przez Serwis Gwaranta w warunkach laboratoryjnych, zgodnie z procedurą pomiaru pojemności określoną w normie **PN-EN 61960-3** (lub odpowiednio **PN-EN 62133-2**).

2. Koszty uzasadnionej reklamacji: W przypadku uznania reklamacji za uzasadnioną, koszty dostarczenia baterii do serwisu oraz koszty ponownej wysyłki naprawionego/nowego produktu do Klienta pokrywa Gwarant.

3. Koszty nieuzasadnionej reklamacji: W przypadku zgłoszenia reklamacyjnego, w którym badanie serwisowe wykaże brak wad fabrycznych oraz stwierdzi, że usterka powstała z przyczyn wymienionych w § 4 (z winy użytkownika, np. w wyniku zalania, zwarcia, przegrzania, upadku lub nieprawidłowego użytkowania), Gwarant zastrzega sobie prawo do obciążenia Zgłaszającego dokumentowalnymi kosztami wykonania ekspertyzy/diagnostyki technicznej oraz transportu baterii.

§ 7. Ograniczenie Odpowiedzialności Gwaranta

1. Odpowiedzialność Gwaranta z tytułu udzielonej gwarancji ogranicza się wyłącznie do obowiązków wyraźnie określonych w niniejszym dokumencie, tj. do naprawy, wymiany Baterii na nową wolną od wad, dostarczenia zamiennika lub zwrotu równowartości Baterii.
2. Wyłączenie szkód następnych: Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku użytkowania Baterii niezgodnie z instrukcją obsługi lub jej specyfikacją techniczną. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za koszty uboczne oraz utracone korzyści wynikające z braku możliwości korzystania z urządzenia w czasie trwania procedury serwisowej, w granicach dopuszczalnych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa.