

WARUNKI GWARANCJI PRODUKTÓW SILVER MONKEY

Definicje

1. W tym dokumencie używamy pojęć, których znaczenie podajemy poniżej:
 - a) **my** - producent, który udziela gwarancji na **produkty**, czyli Silver Monkey sp. z o.o.
ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa
Sąd Rejonowy w Warszawie XII,
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 499014, NIP: 5252579999; kapitał zakładowy 5 000 zł
 - b) **Ty** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która kupiła **produkt**;
 - c) **produkt** - produkty Silver Monkey, których dotyczy gwarancja.

Jakie są warunki gwarancji

2. Gwarancja na **produkty** Silver Monkey obowiązuje, w zależności od rodzaju produktu, przez:
 - a) 24 miesiące:
 - akcesoria GSM (kable, przewody, ładowarki, uchwyty do telefonów);
 - akcesoria materiałowe (torby, plecaki, etui, podkładki pod myszkę);
 - fotele i biurka;
 - peryferia komputerowe (klawiatury, myszki, słuchawki);
 - podzespoły komputerowe (chłodzenia, obudowy);
 - akcesoria komputerowe (kable, huby, adaptory, obudowy dysków).
 - b) 12 miesięcy:
 - środki czystości;
 - power banki.
 - c) czas nieokreślony lub do wykorzystania środka barwiącego:
 - materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery i tusze).
3. Czas gwarancji liczymy od dnia, w którym przekazaliśmy Ci **produkt**.
4. Gwarancja obowiązuje na terenie Polski. W sprawach, których nie opisaliśmy w warunkach gwarancji, obowiązuje polskie prawo.
5. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw konsumenta, które wynikają z przepisów o rękojmi.
6. Warunki gwarancji obowiązują od 24 maja 2021 roku.

Co obejmuje gwarancja

7. Gwarancja obejmuje wady fizyczne produktu. Zobowiązujemy się, że w trakcie trwania gwarancji będziemy bezpłatnie naprawiać te wady, a jeśli nie będzie to możliwe - wymienimy produkt na nowy lub zwrócimy Ci pieniądze.
8. Nie zawsze będziemy mogli wymienić **produkt** na identyczny. Możemy zamiast tego wybrać inny, na przykład w innym kolorze lub o innej specyfikacji - ale nie gorszy niż ten, który był uszkodzony.

Czego gwarancja nie obejmuje

9. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych i związanych z nimi usterek. Chodzi o uszkodzenia spowodowane na przykład:
 - a) warunkami, w których używasz **produktu**, na przykład zanieczyszczeniami, pyłem, środkami chemicznymi, wyjątkowo wysoką lub niską temperaturą, kontaktem z cieczą, zewnętrznym promieniowaniem jonizującym lub polem magnetycznym.

PAMIĘTAJ



Jeśli będziesz używać produktu, na przykład podczas remontu i uszkodzenie spowodowane będzie pyłem wewnątrz obudowy lub zachlapaniem rozpuszczalnikiem - gwarancja go nie obejmuje.



- b) używaniem, transportem, przechowywaniem, samodzielnym, błędnie przeprowadzonym montażem i konserwacją produktu niezgodnie z instrukcją i innymi naszymi wskazówkami,

PAMIĘTAJ



Przeprowadzaj regularną konserwację produktu.



- c) tym, że będziesz używać **produktu** niezgodnie z jego przeznaczeniem.
10. W ramach gwarancji nie odpowiadamy za:
 - a) dane i oprogramowanie (w tym wszelkie licencje), które możesz utracić w związku z usterką **produktu**, w tym za ich odzyskanie lub odtworzenie,
 - b) szkody, które wyrządzi wadliwy **produkt** w następstwie jego niewłaściwego używania, ani za utracone przez Ciebie korzyści z tym związane,
 - c) akcesoria, które podłączysz do **produktu**, a których nie było w oryginalnym zestawie.

Jak możesz zgłosić reklamację

11. Jeśli zauważysz wadę **produktu**, zgłoś ją nam w ciągu 14 dni.

PAMIĘTAJ

Jeśli nie zgłosisz wady w ciągu 14 dni od momentu, kiedy ją zauważysz – będziemy mogli odmówić naprawy lub wymiany z tytułu gwarancji. Taka usterka może powodować dalsze uszkodzenia produktu.

12. Przygotuj fakturę, paragon lub inny dokument zakupu.
13. Reklamację możesz zgłosić:
- a) przez formularz na stronie x-kom www.x-kom.pl/serwis,
 - b) w dowolnym salonie stacjonarnym x-kom - ich listę znajdziesz na stronie www.x-kom.pl/kontakt.
14. Kiedy otrzymamy **Twoje** zgłoszenie, poinformujemy Cię - w salonie lub mejlem - o tym, co zrobić dalej.
15. Dostarcz nam kompletny, bezpiecznie zapakowany **produkt** ze wszystkimi akcesoriami:
- a) na nasz koszt, przez przewoźnika, którego Ci wskażemy, lub
 - b) do salonu stacjonarnego x-kom.

PAMIĘTAJ

Produkt nie musi być zapakowany w oryginalny karton, ale tak zalecamy. Jeśli używasz innego opakowania, upewnij się, że produkt jest dobrze zabezpieczony, na przykład folią bąbelkową lub styropianem.

16. Jeśli nie prześlesz nam wszystkich elementów zestawu i akcesoriów, będziemy mogli odmówić naprawy lub poprosić Cię o przesłanie pozostałych elementów. W takim wypadku możemy potrzebować więcej czasu na diagnozę i naprawę.

PAMIĘTAJ

Problemy z produktem mogą być związane z akcesoriami lub uszkodzeniem jednego z dodatkowych elementów, dlatego potrzebujemy całego, kompletnego zestawu.

Jak przebiega naprawa

17. Twój **produkt** naprawimy zazwyczaj w ciągu 21 dni roboczych. Czas ten liczymy:
 - a) od momentu, w którym **produkt** trafi do naszego serwisu,
 - b) do momentu, gdy utworzymy zlecenie dla firmy kurierskiej lub wyślemy produkt do salonu stacjonarnego x-kom.
18. Czas naprawy zachowamy pod warunkiem, że:
 - a) reklamację zgłosisz przez stronę www.x-kom.pl/serwis lub w salonie stacjonarnym x-kom,
 - b) poprawnie wypełnisz zgłoszenie reklamacyjne,
 - c) przekażesz nam **produkt** wraz ze wszystkimi akcesoriami, najlepiej w oryginalnym opakowaniu.
19. Możemy wydłużyć czas naprawy, jeśli będziemy musieli sprowadzić części na wymianę. W takim wypadku poinformujemy Cię o tym.
20. Kiedy zakończymy naprawę, będziesz mieć 30 dni na to, żeby odebrać od nas swój **produkt**. Jeśli tego nie zrobisz, poinformujemy Cię pisemnie o kolejnym terminie - 14 dni - na odbiór **produktu**. Po tym czasie będziemy mogli naliczyć Ci opłatę za przechowywanie sprzętu. Wysokość tej opłaty to 5% stawki za 1 m² powierzchni magazynowej w Częstochowie za każdy miesiąc przechowywania produktu.
21. Uszkodzone części, które wymienimy w trakcie naprawy na nowe, stają się naszą własnością i nie ma możliwości ich odkupienia.

Co zrobimy z uszkodzeniami, które nie są objęte gwarancją

22. Jeśli stwierdzimy, że Twój **produkt** jest sprawny lub uszkodzenie nie jest objęte gwarancją, będziemy mogli obciążyć Cię kosztami transportu, diagnozy i materiałów użytych do diagnozy.
23. Jeśli stwierdzimy uszkodzenia, które nie są objęte gwarancją, poinformujemy Cię o tym. Jeśli to będzie możliwe przedstawimy Ci sposób naprawy, koszty i przybliżony termin realizacji. Zapytamy, czy zgadzasz się na płatną naprawę.
24. Jeśli zdecydujesz się na płatną naprawę usterek - naprawimy **produkt** i przywrócimy Twoją gwarancję.

Kiedy gwarancja przestanie obowiązywać

25. Gwarancja przestanie obowiązywać, jeśli:
- a) będziesz naprawiać lub nieprawidłowo przerabiać **produkt** poza naszym serwisem,
 - b) uszkodzisz plomby, które zabezpieczają **produkt**,
 - c) stwierdzimy uszkodzenie mechaniczne, które nie jest wadą fizyczną, a które powstało z Twojej winy,
 - d) zakryjesz lub usuniesz numery seryjne **produktu** lub jego części,
 - e) będziesz podłączać i używać inne urządzenia niezgodnie z ich instrukcją.

Pozostałe informacje

26. W zakresie nieuregulowanym naszą gwarancją zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

Wsparcie techniczne i miejsce serwisowania

Serwis x-kom Sp. z o.o.
ul. Bojemskiego 25
42-202 Częstochowa
serwis@x-kom.pl