

Warunki gwarancji produktów Silver Monkey oraz Silver Monkey X

Definicje

01. W tym dokumencie używamy pojęć, których znaczenie podajemy poniżej:
- my – producent, który udziela gwarancji na produkty. Nasze pełne dane:
Silver Monkey sp. z o.o., ul. Twarda 18, 00-105 Warszawa;
Sąd Rejonowy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego;
KRS: 0000499014;
NIP: 5252579999;
kapitał zakładowy 5 000 zł.
 - Ty – kupujący; każda osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która kupiła produkt;
 - produkt – produkty Silver Monkey oraz Silver Monkey X (SMX), których dotyczy gwarancja.

Jakie są warunki gwarancji

02. Gwarancja na produkty obowiązuje, w zależności od rodzaju produktu, przez:
- 60 miesięcy:
 - chłodzenia SMX Crisp, SMX Crisp Dual i SMX Frosty.
 - 36 miesięcy:
 - chłodzenia SMX Breezy, SMX Snowy.
 - 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);
 - obudowy komputerowe;
 - akcesoria komputerowe (kable, huby, adaptery, obudowy dysków).
 - 12 miesięcy:
 - środki czystości;
 - power banki.
 - czas nieokreślony lub do wykorzystania środka barwiącego:
 - materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery i tusze).
03. Czas gwarancji liczymy od dnia, w którym przekazaliśmy Ci produkt.
04. Gwarancja obowiązuje na terenie Polski, Niemiec, Słowacji, Czech, Hiszpanii, Włoch, Francji, Rumunii, Austrii oraz Holandii. W sprawach, których nie opisaliśmy w warunkach gwarancji, obowiązuje polskie prawo.
05. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza praw konsumenta, które wynikają z przepisów o rękojmi.
06. Warunki gwarancji obowiązują od 20 maja 2022 roku.

Co obejmuje gwarancja

07. 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.
08. 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

09. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych i związanych z nimi usterek. Chodzi o uszkodzenia spowodowane na przykład:
- 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 zachłapaniem rozpuszczalnikiem – gwarancja go nie obejmie.**

- 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.
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;
 - b) lub 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 naprawimy Twój produkt, masz 30 dni na to, żeby go od nas odebrać. Jeśli tego nie zrobisz, poinformujemy Cię pisemnie o kolejnym terminie – 14 dni – na odbiór produktu. Po tym czasie możemy 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 możesz ich od nas odkupić.

Co zrobimy z uszkodzeniami, które nie są objęte gwarancją

22. Jeśli stwierdzimy, że Twój produkt jest sprawny lub gwarancja nie obejmuje tego uszkodzenia, możemy obciążyć Cię kosztami transportu, diagnozy i materiałów, których użyliśmy do diagnozy.
23. Kiedy zauważymy uszkodzenia, których nie obejmuje gwarancja, poinformujemy Cię o tym. Jeśli będziemy mogli je naprawić, przedstawimy Ci sposób naprawy, jej koszt i przybliżony termin. 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