

Condiciones de la Garantía de los Productos Silver Monkey y Silver Monkey X

Definiciones

01. En este documento utilizamos conceptos cuyo significado indicamos a continuación:
- Nosotros - el fabricante que otorga la garantía para los productos, es decir, Silver Monkey sp. z o.o.
ul. Twarda 18, 00-105 Varsovia;
Tribunal Regional de Varsovia;
Sección XII de lo Mercantil del Registro Judicial Nacional;
KRS: 499014, NIF: 5252579999; capital social 5 000 PLN;
 - Tú - persona física, jurídica o entidad organizativa sin personalidad jurídica que compra un producto;
 - Producto - productos de Silver Monkey y Silver Monkey X (SMX) a los que hace referencia la garantía.

Cuáles son las condiciones de la garantía

02. La garantía para los productos es válida, en función del tipo de producto, durante:
- 60 meses:
 - sistemas de refrigeración SMX Crisp, SMX Crisp Dual y SMX Frosty.
 - 36 meses:
 - sistemas de refrigeración SMX Breezy, SMX Snowy.
 - 24 meses:
 - accesorios GSM (cables, conductores, cargadores, soportes para teléfono);
 - accesorios para el material (bolsas, mochilas, estuches, almohadillas para ratón);
 - sillones y escritorios;
 - periféricos de ordenador (teclados, ratones, auriculares);
 - carcasas de ordenador;
 - ordenador de sobremesa;
 - accesorios de ordenador (cables, hubs, adaptadores, carcasas de discos).
 - 12 meses:
 - productos de limpieza;
 - power banks.
 - tiempo indeterminado o hasta usar el producto colorante:
 - consumibles para impresoras (tóneres y tintas).
03. Contamos el periodo de garantía desde el día en el que te entregamos el producto.
04. La garantía es válida en el territorio de Polonia, Alemania, Eslovaquia, República Checa, España, Italia, Francia, Rumanía, Austria y los Países Bajos. En los asuntos no descritos en las condiciones de la garantía está vigente la ley polaca.
05. La garantía no excluye, no limita y no suspende los derechos del consumidor que se derivan de los reglamentos sobre saneamiento por defectos.
06. Las condiciones de la garantía entran en vigor a partir del 30 de mayo de 2023.

Qué cubre la garantía

07. La garantía cubre los defectos físicos del producto. Nos comprometemos a reparar gratuitamente estos defectos durante la vigencia de la garantía y, si eso no fuera posible, a cambiar el producto por uno nuevo o devolverte el dinero.
08. No siempre podremos cambiar el producto por uno idéntico. En lugar de esto podemos elegir otro, por ejemplo, en otro color o con otras especificaciones, aunque no peor que el que estaba dañado.

Qué no cubre la garantía

09. La garantía no cubre los daños mecánicos ni los fallos relacionados con estos. Se trata de daños provocados, por ejemplo, por:
- las condiciones en las que utilizas el producto, por ejemplo, suciedad, polvo, productos químicos, una temperatura excepcionalmente alta o baja, el contacto con un líquido, una radiación ionizante externa o un campo magnético;

! RECUERDA: Si vas a utilizar el producto, por ejemplo, durante una reforma y el daño es provocado por el polvo en el interior de la carcasa o por salpicaduras de disolvente, esto no lo cubre la garantía.

- el uso, transporte, almacenamiento, el montaje realizado por uno mismo incorrectamente y el mantenimiento del producto de manera no conforme con las instrucciones y otras indicaciones nuestras;

❗ RECUERDA: Lleva a cabo un mantenimiento regular del producto.

- c) el hecho que utilizar el producto de manera no conforme con su destino.
10. En el marco de la garantía no nos responsabilizamos de:
- a) los datos y programas (incluyendo cualquier licencia) que puedas perder en relación con un fallo del producto, incluyendo su recuperación o copia;
 - b) los daños causados por un producto defectuoso como consecuencia de su uso indebido, ni los beneficios que pierdas en relación con esto;
 - c) los accesorios que conectes el producto y que no estuviesen en el conjunto original.

Cómo puedes notificar una reclamación

11. Si detectas un defecto del producto, notifícanoslo en un plazo de 14 días.
12. Prepara la factura, el recibo u otro documento de compra.
13. Puedes notificar una reclamación:
- a) a través del formulario en la página de x-kom www.x-kom.pl/serwis;
 - b) en cualquier tienda física de x-kom: encontrarás una lista de ellas en la página www.x-kom.pl/kontakt.
14. Cuando recibamos tu notificación te informaremos - en la tienda o por correo electrónico - de qué hacer a continuación.
15. Entréganos el producto completo, empaquetado de forma segura, con todos los accesorios:
- a) a nuestra costa, a través de la empresa de transporte que te indicaremos (no aplicable a ordenadores de sobremesa);
 - a) en una tienda física de x-kom.

❗ RECUERDA: El producto no tiene que estar empaquetado en la caja original, pero lo recomendamos así. Si usas otro embalaje, comprueba que el producto está bien protegido, por ejemplo, con plástico de burbujas o poliestireno.

16. Si no nos envías todos los elementos del conjunto y los accesorios podremos rechazar la reparación o solicitarte el envío de los elementos restantes. En tal caso podemos necesitar más tiempo para el diagnóstico y la reparación.

❗ RECUERDA: Los problemas del producto pueden estar relacionados con los accesorios o con un daño de alguno de sus elementos adicionales, por eso necesitamos el conjunto completo.

Cómo discurre la reparación

17. Repararemos tu producto normalmente en un plazo de 21 días laborables. Contamos este tiempo:
- a) desde el momento en el que el producto llega hasta nuestro servicio técnico;
 - b) hasta el momento en que creamos el pedido para la empresa de mensajería o enviamos el producto a la tienda física de x-kom.
18. Cumplimos el tiempo de reparación con la condición de que:
- a) notifiques la reclamación a través de la página www.x-kom.pl/serwis o en una tienda física de x-kom;
 - b) cumplimentes correctamente la notificación de reclamación;
 - c) nos entregues el producto con todos sus accesorios, preferiblemente en su embalaje original.
19. Podemos prolongar el tiempo de reparación si tenemos que conseguir piezas de recambio. En tal caso te informaremos de ello.
20. Cuando acabemos la reparación tendrás 30 días para recoger tu producto.
21. Si no lo haces, te informaremos por escrito del siguiente plazo - 14 días - para recoger el producto. Después de este tiempo podremos cobrarte una tarifa por el almacenamiento del equipo. El importe de este pago es el 5% de la tarifa por 1m² de superficie de almacén en Częstochowa por cada mes de almacenamiento del producto.

Qué hacemos con los daños que no están cubiertos por la garantía

22. Si constatamos que tu producto es eficiente o que el daño no está cubierto por la garantía podremos cargarte los costes de transporte, diagnóstico y de los materiales utilizados para este diagnóstico.
23. Si constatamos daños que no estén cubiertos por la garantía te informaremos de ello. Si es posible, te presentaremos la forma de reparación, los costes y el plazo aproximado de realización. Te preguntaremos si estás de acuerdo con una reparación de pago.
24. Si te decides por una reparación de pago de los defectos: repararemos el producto y restableceremos tu garantía.

Cuándo deja de estar vigente la garantía

25. La garantía deja de estar vigente si:
- a) reparas o modificas incorrectamente el producto fuera de nuestro servicio técnico;
 - b) dañas los precintos que protegen el producto;
 - c) constatamos daños mecánicos, que no sean un defecto físico y que se hayan producido por tu culpa;
 - d) ocultas o eliminas el número de serie del producto o parte de este;
 - e) conectas usas otros dispositivos de manera no conforme con sus instrucciones.

Otra información

26. En el ámbito no regulado por nuestra garantía son de aplicación las disposiciones legales generalmente vigentes.

Asistencia técnica y servicio técnico

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