

# 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;
    - komputer stacjonarny
    - akcesoria komputerowe (kable, huby, adaptory, 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 zawieszają praw konsumenta, które wynikają z przepisów o rękojmii.
06. Warunki gwarancji obowiązują od 30 maja 2023 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 zachlapaniem 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](http://www.x-kom.pl/serwis);
  - b) w dowolnym salonie stacjonarnym x-kom - ich listę znajdziesz na stronie [www.x-kom.pl/kontakt](http://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 (nie dotyczy komputerów stacjonarnych);
  - 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](http://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 m<sup>2</sup> 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](mailto:serwis@x-kom.pl)