

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 (z wyłączeniem biurek i foteli):
- 60 miesięcy:
 - chłodziarki SMX Crisp, SMX Crisp Dual i SMX Frosty;
 - zasilacz SMX Okame
 - 36 miesięcy:
 - chłodziarki SMX Breezy, SMX Snowy.
 - 24 miesiące:
 - akcesoria GSM (kable, przewody, ładowarki, uchwyty do telefonów);
 - akcesoria materiałowe (torby, plecaki, etui, podkładki pod myszkę);
 - peryferia komputerowe (klawiatury, myszki, słuchawki);
 - obudowy komputerowe;
 - komputer stacjonarny
 - akcesoria komputerowe (kable, huby, adaptery, obudowy dysków).
 - 12 miesięcy:
 - środki czystości;
 - 6 miesięcy:
 - power banki;
 - czas nieokreślony lub do wykorzystania środka barwiącego:
 - materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery i tusze).
03. Gwarancja na fotele i biurka obowiązuje przez 24 miesiące, zgodnie z ogólnymi warunkami gwarancji. W ramach tej gwarancji wyszczególniamy okresy gwarancyjne na poszczególne elementy:
- 60 miesięcy:
 - metalowa konstrukcja, metalowy stelaż biurka;
 - 24 miesiące:
 - podstawa, mechanizm regulacji oparcia i mechanizm tilt;
 - elektryczne elementy stelaża biurka (jeśli występują);
 - 12 miesięcy:
 - plastikowe elementy oparcia, podłokietniki, materiał, koła, podnośnik (siłownik);
 - blat i jego okleinę, uchwyt na słuchawki, uchwyt na kubek, zaślepka na przewody;
04. Czas gwarancji liczymy od dnia, w którym przekazaliśmy Ci produkt.
05. Gwarancja obowiązuje na terenie Polski, Niemiec, Słowacji, Czech, Hiszpanii, Włoch, Francji, Rumunii, Austrii oraz Holandii. W sprawach, których nie opisałyśmy w warunkach gwarancji, obowiązuje polskie prawo.
06. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają praw konsumenta, które wynikają z przepisów o rękojmi.
07. Warunki gwarancji obowiązują od 01 października 2024 roku.

Co obejmuje gwarancja

08. 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.
09. 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

10. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych oraz normalnego zużycia elementów eksploatacyjnych (takich jak: skrzywienie mechanizmu fotela wynikające z niewłaściwej konserwacji, przetarcia, podziurawienia, odpryski, koła, mechanizmy, poduszki, stelaże, podstawy, podnośniki, okleiny blatu, uchwyt na słuchawki, uchwyt na kubek, zaślepki na przewody) oraz związanych z nimi usterek. Dotyczy to uszkodzeń spowodowanych między innymi:
 - a) warunkami, w których produkt jest używany, w tym: zanieczyszczeniami, pyłem, środkami chemicznymi, wyjątkowo wysoką lub niską temperaturą, kontaktem z cieczą, zewnętrznym promieniowaniem jonizującym, polem magnetycznym, niewłaściwym skręceniem elementów lub modyfikacjami;;

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

- b) używaniem, transportem, przechowywaniem, samodzielnym, błędnie przeprowadzonym montażem i konserwacją produktu niezgodnie z instrukcją i innymi naszymi wskazówkami;
- c) tym, że będziesz używać produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem.

PAMIĘTAJ: Regularnie sprawdzać stabilność oraz mocowanie elementów fotela i biurka oraz stosować uniwersalny smar do konserwowania fotela. Zaleca się również stosowanie podkładek ochronnych, które zapobiegną uszkodzeniom podłogi oraz powierzchni biurka.

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 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 (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 przestanie 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