

Procedura reklamacji.

1. Niniejsza procedura ma zastosowanie do:

- 1) roszczeń z tytułu gwarancji,
- 2) roszczeń z tytułu odpowiedzialności, o której mowa w pkt VIII ust. 1 Regulaminu,
- 3) a ponadto roszczeń dotyczących funkcjonalności sklepu internetowego w ramach usługi świadczonej drogą elektroniczną.

2. Zgłoszenie niezgodności z umową przez klienta i wszczęcie procedury reklamacyjnej następuje z chwilą otrzymania przez Komputronik oświadczenia klienta o zgłoszeniu niezgodności z umową oraz reklamowanego towaru, jeśli tego dotyczy zgłoszenie. Zgłoszenie podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi czy niezgodność z umową nie nastąpiła z winy klienta.

3. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, Komputronik jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, a w razie jej nieudzielenia w tym terminie, uważa się, że Komputronik uznał reklamację.

4. Jeśli oświadczenie klienta, o którym mowa w ust. 2, nie zawiera żądania co do sposobu rozpatrzenia reklamacji z tytułu odpowiedzialności, o której mowa w pkt VIII ust. 1 lub zgłoszone z tego tytułu żądanie nie może być uwzględnione, np. jako niemożliwe do zrealizowania albo wymagające nadmiernych kosztów, Komputronik niezwłocznie zwróci się do klienta o dookreślenie swojego żądania lub zaproponuje inny sposób rozpatrzenia zgłoszonej reklamacji.

5. Zwrot towaru w ramach procedury reklamacyjnej jest bezpłatny.

6. Sposób dostarczenia sprzętu w ramach procedury reklamacyjnej:

- 1) klient może wysłać towar na koszt Komputronik za pośrednictwem firmy spedycyjnej DHL, pod warunkiem, iż zostanie poprawnie wypełniony formularz zgłoszenia reklamacji RMA, zamieszczony na stronie internetowej www.komputronik.pl,
- 2) klient może dostarczyć towar własnym staraniem do salonu Komputronik.

7. W celu przeprowadzenia procedury reklamacyjnej, klient powinien dostarczyć towar do Komputronik w oryginalnym, fabrycznym opakowaniu, w którym towar został odebrany przez klienta, wraz ze wszystkimi elementami dostarczonymi klientowi, w szczególności dokumentacją, sterownikami, kablami. Klient może dostarczyć towar również w opakowaniu zastępczym, które będzie zapewniało odpowiedni poziom ochrony towaru podczas transportu serwisu (w szczególności dotyczy to monitorów, zestawów komputerowych, laptopów, tabletów, telefonów itd.).

8. Towar powinien zostać przysłany kompletny, zwłaszcza z akcesoriami, które mają wpływ na funkcjonalność danego towaru lub które mogą być jedną z przyczyn zaistnienia wady towaru lub niezgodności z umową. Wskazane jest dołączenie do towaru szczegółowego opisu występujących wad wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada lub niezgodność występują. Towar posiadający gwarancję producenta, nie podlega warunkom gwarancyjnym Komputronik i może być serwisowany w punktach autoryzowanych wskazanych przez producenta zgodnie z warunkami udzielonej gwarancji.

9. Dostarczenie towaru w ramach reklamacji jest bezwarunkowe; jednakże w celu jej identyfikacji w systemie reklamacyjnym Komputronik wskazane jest wypełnienie formularza zgłoszenia reklamacyjnego "Zgłoszenie RMA". Po wypełnieniu formularza zostanie nadany numer reklamacji (numer RMA).

- 1) W przypadku, gdy numer RMA nie zostanie przydzielony automatycznie, zostanie on nadany do 24 godzin (z pominięciem sobót, niedziel i świąt).
- 2) Po przestaniu prawidłowo wypełnionego na stronie formularza, klient otrzyma wiadomość mailową, w której załączniku znajdować się będzie etykieta z numerem

RMA.

3) Etykieta należy przykleić na paczkę. W przypadku niemożności wydrukowania etykiety, prosimy numer RMA umieścić na liście przewozowym w polu "UWAGI" lub w widocznym miejscu na przesyłce.

4) Jeśli dane znajdujące się na etykiecie będą się różniły od podanych w zgłoszeniu reklamacyjnym, należy pilnie skontaktować się z obsługą serwisu Komputronik i wstrzymać z wystaniem.

10. Komputronik rozpatruje reklamację towaru, o ile sprzedaż towaru zostanie potwierdzona w Komputronik. W przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, do reklamowanego towaru należy dołączyć dowód zawarcia umowy (np. kserokopię dokumentu sprzedaży) i oryginał karty gwarancyjnej, jeżeli została wydana z towarem (gwarancja producenta). W przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi, prosimy o załączenie do reklamowanego towaru dowodu zawarcia umowy w celu identyfikacji umowy sprzedaży i usprawnienia procedury reklamacyjnej.

11. Zgłoszona wada towaru podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi, czy wada towaru istniała w chwili jego wydania. W przypadku reklamacji niezasadnej, zgłoszonej na podstawie gwarancji, Komputronik może żądać zwrotu kosztów przesyłki.

12. Niniejszym informujemy, iż naprawa sprzętu elektronicznego wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych zawartych w jego pamięci. W związku z tym klient zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej wszystkich danych znajdujących się na nośniku/wprowadzonych do pamięci urządzenia. Wyłącznie odpowiedzialność za dane znajdujące się na nośniku ponosi klient. W przypadku, gdy klient dostarcza wraz z wadliwym towarem dodatkowe akcesoria, nośniki, oprogramowanie zobowiązany jest do przedłożenia pisemnej informacji o tym fakcie.

13. W przypadku reklamacji obejmującej zestaw komputerowy wyprodukowany przez Komputronik, obsługa serwisu przyjmuje wyłącznie towar opisany na dowodzie zakupu jako "zestaw komputerowy".

14. W przypadku zestawu BTO klient ma prawo zareklamować komponent z zestawu BTO po upływie okresu gwarancji udzielonej na zestaw BTO, jeżeli na dany komponent producent udzielił dłuższego okresu gwarancji. W takim wypadku klient jest zobowiązany do dostarczenia wyłącznie reklamowanego komponentu. W przypadku dostarczenia całego zestawu BTO, Komputronik obciąży klienta kwotą 149 zł za dokonanie diagnostyki w celu weryfikacji, którego komponentu dotyczy reklamacja.

15. Jeżeli towar nie zostanie odebrany po zakończeniu procedury reklamacyjnej, Komputronik wzywa klienta na piśmie do odbioru towaru w terminie 14 dni od daty otrzymania wezwania. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Komputronik jest uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru. Opłata ta wynosi 5% średniej miesięcznej ceny wynajmu 1m² powierzchni magazynowej w miejscowości jego przechowywania za każdy 1m² zajętej przez towar powierzchni magazynowej. Opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni przechowywania towaru.

16. W odniesieniu do promocji polegających na umożliwieniu nabycia innego (dodatkowego) towaru w obniżonej cenie, warunkiem skorzystania z promocji jest zawarcie (trwanie w obrocie prawnym) umowy sprzedaży towaru objętego promocją, o której mowa powyżej, z Komputronik. Utrata statusu kupującego (np. w wyniku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny) jest równoznaczna z naruszeniem warunków prowadzonej promocji i będzie skutkować dokonaniem korekty ceny sprzedaży w odniesieniu do towaru, który nabyto w obniżonej cenie, poprzez podwyższenie jego ceny do ceny regularnej, obowiązującej w dniu dokonania zamówienia. Kupującemu zostanie

zwrócona cena zwróconego towaru po potrąceniu o wartość korekty dokumentu sprzedaży wystawionego do towaru promocyjnego (dodatkowego).

17. Komputronik nie stosuje polityki towarów zastępczych.

Gwarancja i pozostała odpowiedzialność za towar

1. Odpowiedzialność Komputronik z tytułu rękojmi uregulowanej w przepisach kodeksu cywilnego jest wyłączona.

2. Komputronik udziela nabywcy gwarancji jakości na towary oznaczone na podstronie sklepu internetowego prezentującej dany towar (na karcie danego produktu) w polu „Gwarancja” opisem o treści „XX w serwisie sprzedawcy”, gdzie w miejscu „XX” wskazany jest okres trwania gwarancji (np. „Gwarancja: 2 lata w serwisie sprzedawcy”). Okres ten jest liczony od daty sprzedaży towaru. Fakt i okres udzielonej gwarancji jest także potwierdzony na dokumencie sprzedaży.

3. Gwarancja obowiązuje tylko na terenie Polski.

4. Komputronik rozpatruje reklamację z tytułu **gwarancji w ciągu 14 dni roboczych od otrzymania oświadczenia klienta i towaru, przy czym w przypadku wystąpienia konieczności**

wysłania wadliwego towaru lub jego części do specjalistycznych serwisów, okres rozpatrywania zgłoszenia reklamacyjnego może zostać wydłużony do 28 dni roboczych.

5. Uprawnienia nabywcy towaru z tytułu udzielonej gwarancji wygasają automatycznie: po upływie okresu gwarancji; w przypadku dokonania jakichkolwiek zmian, modyfikacji, uzupełniania lub wymiany towaru lub którejkolwiek z jego części przez klienta lub podmiot inny niż Komputronik; w przypadku eksploatacji towaru w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem oraz wskazówkami Komputronik i producenta towaru; w przypadku braku odpowiedniej konserwacji towaru, zgodnie ze wskazówkami Komputronik i producenta towaru; w przypadku gdy uszkodzenia lub wady towaru powstały na skutek: szkodliwego promieniowania, jakiegokolwiek urazu mechanicznego, zwarcia instalacji elektrycznej; w przypadku stwierdzenia naruszenia, uszkodzenia lub zerwania plomb lub numerów seryjnych towaru albo zakrycia ich w jakikolwiek sposób uniemożliwiający identyfikację towaru. W przypadku dysków, uprawnienia z tytułu udzielonej gwarancji wygasają automatycznie po upływie okresu gwarancji lub po przekroczeniu parametru TBW, w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi pierwsze. Parametr TBW dla każdego dysku określony jest w opisie

produktu na stronie internetowej sklepu internetowego www.komputronik.pl.

6. W przypadku, gdy w toku analizy zasadności reklamacji i oględzin wadliwego towaru lub jego części, Komputronik stwierdzi, iż naruszono warunki udzielonej gwarancji, w szczególności towar lub jego części zostały zmodyfikowane w zakresie właściwości fizycznych lub prawnych, Komputronik poinformuje o tym klienta, zwracając klientowi wadliwy towar na jego koszt i ryzyko, a klient zobowiązany jest do pokrycia poniesionych przez Komputronik kosztów.

7. Komputronik nie ma obowiązku dostarczenia klientowi zastępczego towaru na czas trwania procedury reklamacyjnej.