



PROCEDURY SERWISOWE

1. Media-Tech Polska Sp. z o.o. udziela 24-miesięcznej gwarancji na zakupione do dalszej odsprzedaży towary, z wyłączeniem materiałów eksploatacyjnych oraz wad urządzeń o których mowa w punktach 21, 22 oraz 23.
2. W przypadku napotkania problemów w użytkowaniu urządzeń przed złożeniem reklamacji prosimy w pierwszej kolejności o skorzystanie z instrukcji obsługi dołączonej do urządzenia. W przypadku braku instrukcji lub braku możliwości poradzenia sobie z zaistniałym problemem prosimy przed złożeniem reklamacji o skontaktowanie się z naszym Działem Pomocy Technicznej pod numerem telefonu: (22) 760 39 82, lub za pomocą poczty elektronicznej: reklamacje@media-tech.eu. Informujemy, że większość problemów ze sprzętem można rozwiązać telefonicznie lub mailowo bez konieczności zgłaszania reklamacji i ponoszenia ewentualnych kosztów w przypadku dokonania nieuzasadnionej reklamacji. Rozwiązanie problemu drogą telefoniczną lub elektroniczną pozwoli użytkownikowi na bezzwłoczne korzystanie z urządzenia i zaoszczędzenie czasu związanego z koniecznością dostarczenia produktu do serwisu. Prosimy również o dokładne zapoznanie się z warunkami gwarancji dołączonymi do produktów oraz postępowanie zgodne z instrukcją zamieszczoną w warunkach gwarancji producenta.
3. Wadliwe produkty należy przesać do autoryzowanego serwisu Media-Tech.
4. Reklamowane towary zakwalifikowane do napraw gwarancyjnych w pierwszej kolejności będą naprawiane. W przypadku braku możliwości naprawy gwarant dokona wymiany towaru na nowy wolny od wad. W przypadku wymiany sprzętu na fabrycznie nowy Media-Tech zastrzega sobie prawo do dokonania tej wymiany w terminie maksimum 30 dni.
5. Sprzęt wysyłany na koszt Media-Tech musi być zapakowany w jeden karton zbiorczy o masie nie większej niż 30 kg. W przypadku większej ilości wysyłanego sprzętu należy dołożyć starań, aby łączna ilość kartonów była jak najmniejsza, a masa każdego z nich nie przekraczała 30kg.
6. Gwarant nie odbiera przesyłek wysyłanych na jego koszt bez wcześniejszego uzgodnienia.
7. Każda przesyłka musi zawierać kompletną specyfikację zgodnie ze wzorem umieszczonym na stronie www.media-tech.eu w zakładce Serwis (druki do pobrania). Wraz ze złożeniem reklamacji należy wskazać numer faktury zakupu produktu przez Kupującego oraz/lub datę sprzedaży detalicznej Klientowi końcowemu.
8. Specyfikacja towarzysząca procedurze składania reklamacji musi zostać prawidłowo wypełniona i wysłana przez składającego reklamację do Media-Tech pocztą elektroniczną na adres: reklamacje@media-tech.eu w dacie zgłoszenia reklamacji. Druk reklamacji wraz ze specyfikacją należy dołączyć do przesyłki z reklamowanymi produktami. W przypadku braku druku reklamacji lub niekompletnej specyfikacji przesyłka zostanie odesłana KURIEREM na koszt Odbiorcy bez weryfikacji zawartości przesyłki i naprawy sprzętu.
9. W przypadku umieszczenia w przesyłce kilku identycznych produktów nie posiadających numerów seryjnych, muszą one być oznaczone w sposób umożliwiający ich lokalizację w specyfikacji.
10. Do każdego produktu w przesyłce powinna być dołączona kopia dowodu sprzedaży do klienta końcowego a w przypadku braku takiego dokumentu dokument wystawiany przez Sprzedającego potwierdzający datę wydania produktu Klientowi końcowemu.
11. Reklamacja towarów przedsprzedażnych odbywa się na niżej wskazanych zasadach - „Przedsprzedaż” oznacza towar nowy nie wydany klientowi końcowemu nie noszący śladów użytkowania, kompletny, w niezniszczonym opakowaniu. W żadnym przypadku nie może to być towar demonstracyjny.
12. Każdy reklamowany produkt musi być kompletny, opakowany w oryginalne opakowanie lub inne jednostkowe opakowanie uniemożliwiające powstanie uszkodzeń, wgnieceń oraz zarysowań podczas transportu. Za uszkodzenia towaru powstałe w trakcie transportu do serwisu spowodowane nieodpowiednim zabezpieczeniem towaru odpowiedzialność ponosi Nadawca przesyłki.

13. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest przesłanie do serwisu urządzenia kompletnego wraz z całym wyposażeniem fabrycznym do niego dołączonym przez producenta.
14. Media-Tech zastrzega, iż nie podejmuje się naprawy produktów niekompletnych (np. głośników bez kabli połączeniowych, zasilaczy; myszek bezprzewodowych bez odbiornika; kamer bez kabla itp.). W w/w przypadkach reklamowane produkty będą odsyłane bez sprawdzenia na koszt Reklamującego.
15. Za przesłanie do serwisu towaru niekompletnego, o którym mowa w pkt. 14, zostanie pobrana opłata ryczałtowa za weryfikację sprzętu w zryczałtowanej wysokości 50 zł netto.
16. Produkty bez opisu usterki nie będą testowane ani naprawiane.
17. Brak opisu stwierdzonej przez Serwis usterki nie wymienionej w dokumencie serwisowym będzie uprawniał Serwis do pobrania opłaty za testowanie sprzętu w zryczałtowanej wysokości 50 zł netto niezależnie od wartości urządzenia.
18. Serwis dokonuje sprawdzenia i naprawy jedynie zgłoszonej usterki. Serwis nie jest zobowiązany do sprawdzenia wszystkich funkcji urządzenia.
19. Opis usterki typu: "nie działa" jest traktowany jako całkowite uszkodzenie urządzenia, które nie wykazuje żadnych funkcji lub nie działała po podłączeniu do komputera lub zasilania.
20. W przypadku stwierdzenia przez pracowników Serwisu gwaranta że opis usterki w zgłoszeniu serwisowym nie pokrywa się ze stanem faktycznym i funkcjonalność urządzenia które opisał jako „nie działające” wykazuje funkcjonowanie w pewnym zakresie (np. mysz działa w niektórych kierunkach, w klawiaturze działa część klawiszy) Serwis będzie uprawniony do pobrania opłaty za testowanie sprzętu w zryczałtowanej wysokości 50 zł netto niezależnie od wartości urządzenia.
21. Opis usterki typu: "nie działa na wszystkich komputerach" lub "zawiesza komputer" traktowane jest jako problem z konfiguracją systemu użytkownika. Za testowanie sprawnego urządzenia pobrana zostanie opłata w zryczałtowanej wysokości 50 zł netto.
22. Gwarancja nie obejmuje materiałów eksploatacyjnych oraz bezpłatnego oprogramowania załączonego do urządzenia, które w razie ich uszkodzenia można pobrać ze strony: www.media-tech.eu . Gwarancją nie są objęte kable, baterie rozruchowe, akumulatory NICD, przewody, wtyczki, dołączone do urządzenia nośniki zawierające oprogramowanie nie mające wpływu na prawidłowe działanie urządzenia, a także inne elementy i materiały składające się na zestaw urządzenia, które gwarant wyłącza z gwarancji. Gwarancja nie obejmuje kompatybilności i współpracy urządzenia z oprogramowaniem lub sprzętem innym, niż wskazany w instrukcji obsługi urządzenia. Gwarant nie odpowiada za zgodność sprzedawanego sprzętu z posiadanym przez Użytkownika i zainstalowanym przez niego oprogramowaniem innym, niż wyszczególnione w instrukcji obsługi urządzenia. Gwarant nie odpowiada również za działanie urządzeń współpracujących z zakupionym urządzeniem nie będących częścią zestawu urządzenia podlegającego niniejszej gwarancji.
23. Gwarancją nie są objęte nieprawidłowości w działaniu urządzenia lub też jego wady wynikające z :
 - użytkowania urządzenia w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem;
 - uszkodzenia powstałe w wyniku niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją obsługi użytkowania, przechowywania oraz transportu urządzenia;
 - uszkodzenia powstałe w wyniku nieprawidłowego podłączenia urządzenia do sieci zasilającej,
 - uszkodzenia powstałe w wyniku zabrudzenia lub zalania urządzenia, a także wywołane przez przedmioty obce, które dostały się do wnętrza urządzenia, pyły, itp.;
 - przepięć bądź zwarc elektrycznych - w urządzeniach podłączanych do zakończeń publicznych sieci elektrycznych oraz telekomunikacyjnych (w szczególności w routerach i kartach sieciowych); uszkodzenia wywołane zbyt wysokim napięciem na linii telefonicznej, mogącym powstać np. podczas burzy w wyniku wyładowań atmosferycznych;
 - uszkodzeń spowodowanych zastosowaniem nieoryginalnego lub niewłaściwego oprogramowania (firmware), które nie było dołączone do urządzenia, instalacji nieprawidłowych sterowników, użytkowanie oprogramowania bez licencji lub shareware, oprogramowanie freeware, użytkowania wersji testowych aplikacji beta ; w tym uszkodzenia wynikające z wgrania do pamięci urządzenia wadliwego, uszkodzonego bądź niekompatybilnego oprogramowania;
 - nieprawidłowości we współpracy urządzenia z oprogramowaniem i sprzętem innych producentów;
 - konserwacji urządzenia w sposób sprzeczny z zaleceniami zawartymi w instrukcji obsługi;
 - nieprawidłowej, niezgodnej z instrukcją obsługi, instalacją urządzenia;
 - uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych i wszystkich innych spowodowanych działaniem bądź zaniechaniem działania Użytkownika albo działaniem czynników zewnętrznych.

Nieprawidłowego działania urządzenia wynikającego z tych uszkodzeń i wywołanych przez nie wad, w tym zalaniami;

- oddziaływania zewnętrznego promieniowania jonizującego, pola magnetycznego,
- wadliwego działania będącego następstwem przypadków losowych niezależnych od warunków eksploatacji (np.: pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne, działania wojenne itp.);
- zużycia powłok lakierniczych w tym nadruków i naklejek na skutek normalnego użytkowania.

24. Okres gwarancji

a) Okres gwarancji, określony jest w „Karcie Gwarancyjnej” dołączonej do wybranych urządzeń i rozpoczyna bieg z dniem zakupu (wydania) urządzenia przez Użytkownika w oficjalnej sieci dystrybucji gwaranta w Polsce, z zastrzeżeniem postanowień zwartych w podpunktach b) c) i d) niniejszego punktu.

b) Okres gwarancji na części eksploatacyjne i akcesoria do podanych niżej urządzeń, elementów oraz podzespołów wynosi 6 miesięcy :

- do odtwarzaczy mp3: ładowarki, słuchawki, kable, pokrowce
- do nawigacji GPS: uchwyty mocujące do szyby, ramki, kable
- do tabletów (MID) i smart fonów: słuchawki, kable, pokrowce, przejściówki USB,
- dla wszystkich urządzeń : wbudowane akumulatory

c) Okres gwarancji w wymiarze 3 miesięcy jest udzielony :

- na piloty zdalnego sterowania do tunerów i set top boxów DVB-T,
- na akumulatory wymienne typu LI-ION , NIMH oraz wszelkiego innego typu materiały eksploatacyjne i akcesoria do wszystkich pozostałych urządzeń.

d) Nie podlega gwarancji wystąpienie do 5 błędnych pikseli (czarne, białe lub uszkodzony subpiksel) w ekranach LCD w odtwarzaczach mp4, smartfonach oraz tabletach PC.

e) Okres gwarancji nie zostanie przedłużony lub odnowiony, bądź też w inny sposób zmieniony z powodu późniejszej odsprzedaży, naprawy lub wymiany urządzenia. Naprawiona część (części) oraz wymienione urządzenie będą objęte gwarancją.

25. Serwis gwaranta nie odpowiada za wyposażenie dodatkowe stanowiące własność Klienta i dostarczone razem ze sprzętem (np. karta pamięci pozostawiona w urządzeniu, płyty CD). Media-Tech nie odpowiada za baterie pozostawione w sprzęcie (nawet, jeśli stanowiły wyposażenie fabryczne). Wszystkie ogniwa na czas transportu do serwisu powinny zostać usunięte z urządzenia . W przypadku uszkodzeń powstałych na skutek braku ich usunięcia wyłączną odpowiedzialność ponosi Nadawca przesyłki.

26. Wszelkie widoczne uszkodzenia mechaniczne, powrywane kable, uszkodzone wtyczki, nieautoryzowane otwieranie obudowy, próby samowolnego dokonywania napraw będą traktowane jako nieuprawnione działania wyłączające odpowiedzialność gwaranta . Takie działania będą dyskwalifikowały możliwość naprawy gwarancyjnej produktu . W takim przypadku produkt będzie mógł być naprawiany wyłącznie odpłatnie na wyraźne żądanie klienta a w przypadku jego braku będzie odesyłany na koszt reklamującego z adnotacją: "uszkodzenie mechaniczne nie podlega naprawie gwarancyjnej"

27. Produkty, których zanieczyszczenie uniemożliwia prawidłowe działanie (np. zanieczyszczone klawisze klawiatury, obiektyw kamery) będą odesyłane na koszt i ryzyko Reklamującego z adnotacją: "produkt brudny - nie wykonano weryfikacji działania" Za czynności związane z weryfikacją brudnego produktu Serwis będzie uprawniony do obciążenia klienta zryczałtowaną kwotą 50 zł .

28. Nośniki (dyskiety i płyty CD) stanowiące integralną część produktu nie są objęte gwarancją. Za ponowne nagranie sterowników, na wyraźne życzenie reklamującego, będzie pobierana opłata w wysokości 10 zł netto plus koszty wysyłki lub zostaną one odesłane na koszt reklamującego z adnotacją: "uszkodzony nośnik - nie podlega gwarancji".

29. Naprawiony sprzęt o łącznej wartości ponad 200 zł netto zostanie odesłany na koszt Media-Tech Polska po zakończeniu naprawy, sprzęt o mniejszej wartości zostanie odesłany wraz z najbliższym zamówieniem.

Na wyraźne życzenie sprzęt o mniejszej wartości może zostać odesłany niezwłocznie po zakończonej naprawie na koszt Odbiorcy wskazanym przewoźnikiem.

UWAGA: nie wysyłamy paczek za pośrednictwem Poczty Polskiej i PKP.

30. Opóźnienie w regulowaniu zobowiązań wobec Media-Tech Polska powyżej 21 dni spowoduje wstrzymanie realizacji napraw serwisowych do czasu uregulowania należności. Z tego tytułu nie przysługuje klientowi prawo do wymiany sprzętu na nowy lub korekta.
31. Media-Tech dołoży wszelkich starań, aby sprzęt został naprawiony w terminie 10 dni.
32. W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany na nowy Media-Tech zastrzega sobie prawo do wymiany produktu na inny o podobnych lub lepszych parametrach.
33. Uszkodzone produkty o wartości poniżej 50 złotych netto znajdujące się w aktualnej ofercie będą w miarę możliwości wymieniane na fabrycznie nowe.
34. Terminy oraz cena napraw płatnych (pogwarancyjnych) jest indywidualnie ustalana pomiędzy serwisem a Kontrahentem.
35. Produkty gratisowe dołączane do produktów oraz produkty sprzedawane w cenie 1 zł nie są objęte gwarancją i nie podlegają roszczeniom reklamacyjnym.
36. Szczegółowe warunki gwarancji znajdują się na dołączanych do produktów kartach gwarancyjnych.
37. Udzielona gwarancja nie rodzi jakichkolwiek roszczeń wobec Gwaranta aniżeli wynikające z ogólnie obowiązujących przepisów . W szczególności nie rodzi roszczeń odszkodowawczych związanych z uszkodzeniem urządzenia. Ponadto Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za szkody szczególne, pośrednie, dodatkowe ani następcze, w tym m.in. za utratę zysków, dochodów lub danych (zarówno bezpośrednio jak i pośrednio) ani za straty handlowe z powodu naruszenia wszelkich gwarancji lub rękojmi za zakupione urządzenie, nawet jeżeli Gwarant został poinformowany o możliwości wystąpienia takich szkód. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z nieprawidłowym działaniem urządzenia. Gwarant wyłącza swoją odpowiedzialność za wszelkie szkody wynikłe z użytkowania lub niemożności użytkowania urządzenia, w tym za szkody wynikłe z jego wad.
38. Postanowienia gwarancji udzielonej przez Gwaranta nie ograniczają uprawnień Kupującego wynikających z przepisów powszechnie obowiązujących.

Gwarant
Media-Tech Polska sp. z o.o.