

WARUNKI GWARANCJI I RĘKOJMI ORAZ ZASADY REKLAMACJI

I. RĘKOJMIA

1. Towary nabywane przez Klienta przeznaczone są do dalszej odsprzedaży.
2. W ramach rękojmi za wady fizyczne, Klientowi przysługuje wyłączenie odpowiedzialności do żądania dostarczenia rzeczy wolnych od wad zamiast rzeczy wadliwych. Na podstawie art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego, pozostałe uprawnienia Klienta, wynikające z przepisów o rękojmi za wady fizyczne ulegają wyłączeniu.

II. GWARANCJA

1. Gwarancja Platinet S.A. wynosi 12 miesięcy od daty wydania towaru, za wyjątkiem produktów opisanych w pkt II. 3 niniejszych *Warunków*.
2. W sytuacji zaprzestania produkcji danego towaru lub asortymentu przez producenta gwarancja w każdym przypadku wygasa.
3. Okres gwarancji na towary posiadające osobną kartę gwarancyjną Platinet S.A. liczony jest od daty sprzedaży dla Klienta końcowego, ale nie dłużej niż okres gwarancji plus jeden miesiąc od daty wydania towaru z magazynu Platinet S.A..
4. Okres gwarancji na towary nie posiadające kart gwarancyjnych liczony jest od chwili wydania towaru z magazynu Platinet S.A.
5. Gwarancja Platinet S.A. nie przechodzi na osoby trzecie.

III. GWARANCJA ZEWNĘTRZNA

1. Gwarancją zewnętrzną objęte są towary posiadające kartę gwarancyjną producenta.
2. Towary takie są serwisowane przez autoryzowane punkty serwisowe na warunkach określonych przez producenta wyszczególnionych w karcie gwarancyjnej.
3. Okres gwarancji na produkty objęte gwarancją zewnętrzną jest podany w karcie gwarancyjnej i jest liczony od daty sprzedaży.
4. Towarów objętych gwarancją zewnętrzną, Platinet S.A. nie serwisuje.

IV. WYŁĄCZENIA

1. Gwarancja nie obejmuje:
 - oprogramowania dołączonego do urządzenia lub zainstalowanego w urządzeniu, warunki licencyjne na oprogramowanie innych producentów zostały określone przez tych producentów,
 - czynności przewidzianych w instrukcji obsługi, do wykonania których zobowiązany jest użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt,
 - roszczeń z tytułu parametrów technicznych wyrobu, o ile są one zgodne z podanymi przez Producenta wyrobu,
 - uszkodzeń transportowych powstałych podczas transportu urządzenia do Punktu Serwisowego,
 - wadliwego działania urządzeń spowodowanych konfliktem lub niezgodnością z innymi elementami systemów komputerowych (niekompatybilność) oraz wpływem wirusów komputerowych,
 - uszkodzeń powstałych bezpośrednio lub pośrednio na skutek zdarzeń zewnętrznych takich jak np.: powódź, pożar, przepięcie linii energetycznej lub teletechnicznej itp.
 - naturalnego zużycia takich elementów jak: bezpieczniki, żarówki, baterie, akumulatory, wyświetlacze, materiały eksploatacyjne,
 - wystąpienia w ekranach TFT LCD 3,5" do 10" do 5 błędnych pikseli (białe, czarne lub tzw. sub-piksele),
 - odblokowania towaru w sytuacji gdy został zabezpieczony hasłem.
2. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych z winy użytkownika, zarówno zamierzonych jak i niezamierzonych w szczególności:
 - powstałych w wyniku niewłaściwej instalacji towaru lub jego eksploatacji w warunkach i na zasadach niezgodnych z określonymi przez Producenta,
 - będących następstwem posługiwania się Sprzętem niezgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami obsługi i korzystania ze sprzętu komputerowego,
 - spowodowanych niezgodnym z instrukcją obsługi korzystaniem, użytkowaniem, transportem, składowaniem, lub przechowywaniem bądź czyszczeniem albo konserwacją Sprzętu, będących następstwem oddziaływania zewnętrznych czynników chemicznych lub termicznych,
 - nieprawidłowego działania podzespołów nie zainstalowanych fabrycznie w zakupionym sprzęcie,
 - powstałych w wyniku stosowania materiałów eksploatacyjnych niezgodnych z zaleceniami przez Producenta,
 - uszkodzeń mechanicznych, w szczególności:
 - pęknięty, rozbity wyświetlacz LCD,
 - pęknięta, rozbita szybka panelu dotykowego,
 - uszkodzenia gniazd zasilania, słuchawkowego, USB, HDMI, czytnika kart, wyrwanych lub uszkodzonych w skutek użycia nadmiernej siły
 - uszkodzeń przycisków włączania i wyłączania, głośności i cofania, uszkodzonych wskutek upadku urządzenia lub użycia nadmiernej siły,

- uszkodzenia wyświetlacza LCD spowodowanego ingerencją cieczy,
 - uszkodzeń spowodowanych przez ostre przedmioty, zginanie, zgniecenie, upuszczenie itp.
 - uszkodzeń powstałych w wyniku ingerencji cieczy,
 - uszkodzeń powstałych z przyczyn zewnętrznych, np.: skutków zjawisk atmosferycznych, zanieczyszczeń, zalań, przepięć, zwarć, itp.
 - powstałych w wyniku ingerencji w oprogramowanie systemowe i jego nieautoryzowaną modyfikację lub zmianę na nieoryginalne,
 - będących następstwem, posługiwania się towarem niezgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami obsługi i korzystania ze sprzętu komputerowego,
 - spowodowanych niezgodnym z instrukcją obsługi korzystaniem, użytkowaniem, transportem, składowaniem lub przechowywaniem bądź czyszczeniem albo konserwacją towaru, będących następstwem oddziaływania zewnętrznych czynników chemicznych lub termicznych,
 - nieprawidłowego działania podzespołów nie zainstalowanych fabrycznie w zakupionym towarze,
 - powstałych w wyniku stosowania materiałów eksploatacyjnych niezgodnych z zalecanymi przez Producenta,
 - innych zdarzeń, na które Gwarant nie ma wpływu.
3. Utrata gwarancji następuje w przypadku stwierdzenia:
- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych, celowych uszkodzeń towaru oraz wad wywołanych przez te uszkodzenia,
 - uszkodzenia lub zniszczenia numerów seryjnych, kodów kreskowych
 - uszkodzenia lub zerwania plomb gwarancyjnych,
 - naprawy, przeróbek, zmian dokonanych przez osoby nieuprawnione,
 - eksploataowania niezgodnie z przeznaczeniem lub instrukcją użytkownika,
 - niewłaściwego konserwowania lub przechowywania,
 - przeróbek i zamazań w karcie gwarancyjnej.
 - gwarancja nie obowiązuje w przypadku stwierdzenia przez serwis producenta dokonywania nieautoryzowanych napraw lub zmian systemowych bądź konstrukcyjnych towaru.
4. Platinet S.A. nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych znajdujących się na dyskach, w pamięciach i na innych nośnikach. Gwarant informuje, że przywracanie systemu operacyjnego powoduje kasowanie danych i resetowanie ustawień do fabrycznych.
5. Gwarant nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z towaru będącego w naprawie.
6. Gwarancja nie będzie wykonalna, jeżeli towar narażony był na działanie wilgoci, ekstremalnych warunków termicznych lub środowiskowych bądź gwałtowane zmiany takich warunków, korozję, utlenianie, zanieczyszczenie płynami lub produktami żywnościowymi lub wpływ produktów chemicznych.
7. Sprzęt nie odebrany z serwisu w ciągu 3 miesięcy od ukończenia naprawy przepada na rzecz serwisu.

V. ZGŁASZANIE REKLAMACJI

1. Reklamacje należy zgłaszać poprzez stronę internetową www.izam.com.pl, zakładka *Reklamacje*. W przypadku gdy Reklamujący nie jest użytkownikiem systemu lub nie ma możliwości zgłoszenie reklamacji poprzez izam, warunkiem przyjęcia towaru do Serwisu Technicznego Platinet S.A. jest wypełnienie *Formularza Reklamacyjnego* i załączenie go do przesyłki. *Formularz Reklamacyjny* powinien być dokładnie i czytelnie wypełniony. Powinien zawierać datę, nazwę firmy, adres, telefon kontaktowy, nazwę reklamowanego towaru, ilość, numer faktury, szczegółowy opis usterki.
2. Reklamowane produkty należy dostarczyć w oryginalnym opakowaniu zewnętrznym, kompletne (dokumentacja, sterowniki, kable i inne elementy dostarczone wraz z zakupionym towarem) oraz w opakowaniu zabezpieczającym przed uszkodzeniem. W przypadku braku oryginalnego opakowania towar zostanie przyjęty warunkowo, jednakże musi być dostarczony w opakowaniu zastępczym zapewniającym bezpieczne warunki transportu i przechowywania, analogicznie do warunków zapewnianych przez opakowanie fabryczne. Produkty wrażliwe na ładunki elektrostatyczne powinny być zapakowane w metalizowane torebki antyelektrostatyczne i zabezpieczone przed udarami mechanicznymi w czasie transportu. Towar powinien posiadać czytelne numery seryjne, nieuszkodzone plomby oraz usunięte nalepki, taśmy i oznakowania własne. Karty gwarancyjne muszą być dokładnie i czytelnie wypełnione. Powinien na nich być zamieszczony numer seryjny, data sprzedaży, podpis i pieczęć sprzedawcy oraz dołączony dowód zakupu. Paczka musi być wysłana na koszt i ryzyko nadawcy, bądź dostarczona osobiście. Na przesyłce powinien być naniesiony nr reklamacji RLS nadany przez izam. W przypadku zgłoszenia reklamacji z pominięciem izam, w przesyłce powinien się znajdować *Formularz Reklamacyjny*. Przesyłkę należy wysłać na adres:
PLATINET S.A. – SERWIS
ul. Christo Botewa 48
30-798 Kraków
3. Wysłanka do Serwisu Platinet S.A. jest na koszt nadawcy. W przypadku wysłania przesyłki z reklamacją na koszt Platinet S.A., zostanie wystawiona faktura za koszty transportu lub przesyłki nie będzie odebrana.
4. Rozpatrzone reklamacja jest odsyłana do Klienta na koszt Platinet S.A.
5. W wyniku niezgodności numerów seryjnych towaru lub innych niezgodności oraz braku dowodu zakupu danego towaru od Platinet S.A., towar zostanie odesłany na koszt dostarczającego.
6. Jeżeli sprzęt został przyjęty warunkowo i nie posiada pełnego wyposażenia (oryginalne opakowanie i elementy wchodzące w skład zakupionego towaru), i jeżeli nie będzie się go dało naprawić, to nie będzie możliwa korekta dokumentu zakupu oraz wymiana takiego sprzętu na inny.
7. Jeżeli towar został dostarczony osobiście, Klient otrzymuje potwierdzenie zgłoszenia reklamacji. Na podstawie tego dokumentu odbiera reklamowany towar.

8. Platinet S.A. zastrzega sobie prawo wycofania towaru z serwisu oraz odesłania go do Kupującego na jego koszt, jeżeli:
 - Nabywca nie dotrzymał warunków wymienionych w pkt. 1, 2, 5, 6.
 - stan przesyłki odbiega od opisanego w załączonych dokumentach.

VI. TERMINY SERWISOWE I REALIZACJA ZGŁOSZENIA

1. Platinet S.A. zobowiązuje się do realizacji reklamacji w terminie 30 dni roboczych liczonych od daty przyjęcia towaru do serwisu, a w przypadku naprawy o szczególnym stopniu trudności (np. sprowadzenia podzespołów z zagranicy, bądź korzystania z serwisu swojego dostawcy itp.) termin ten ulega wydłużeniu o kolejne 30 dni roboczych.
2. W przypadku przyjęcia warunkowego nie obowiązuje czas naprawy z pkt 1 oraz uprawnienia określone w pkt 12.
3. Powyższe terminy nie mają zastosowania w przypadku stwierdzenia opóźnienia Kupującego w zapłacie należności przysługujących Platinet S.A. trwającego dłużej niż 7 dni. W takim przypadku do dnia uregulowania przez kontrahenta długu w pełnej wysokości, kontrahent wyraża zgodę na zatrzymanie w depozycie przyjętego do serwisu towaru, a bieg terminów ulega zawieszeniu i nie wiąże serwisu sprzedawcy.
4. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji (podana usterka nie występuje) może zostać pobrana opłata za diagnostykę i ekspertyzę w wysokości zgodnej z obowiązującym cennikiem. Koszty napraw nie objętych gwarancją, a także koszty postępowania reklamacyjnego, w wyniku którego stwierdzono brak zgłaszanych uszkodzeń, koszty przesyłki, obciążają Kupującego.
5. Naprawa gwarancyjna przedłuża okres obowiązywania gwarancji tylko o liczbę dni pobytu towaru w serwisie.
6. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami urządzenia. Platinet S.A. nie odpowiada za szkody w mieniu i w osobie wyrządzone przez wadliwy produkt.
7. Platinet S.A. nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z rzeczy podczas postępowania reklamacyjnego.
8. Po wykonaniu naprawy towar zostanie odesłany do Klienta za pośrednictwem spedytora na koszt Platinet S.A.. W przypadku odbioru osobistego, towar zostanie wydany osobie posiadającej *Zgłoszenie Reklamacyjne*.
9. Do paczki załączony zostanie Protokół Naprawy Serwisowej. W przypadku wymiany towaru, *Protokół* jest podstawą do ewentualnej ponownej reklamacji.
10. Przed odebraniem przesyłki należy sprawdzić w obecności kuriera stan opakowania i taśm firmowych z nazwą PLATINET, ilość oraz zawartość paczek. W przypadku jakiegokolwiek niezgodności lub uszkodzenia należy w obecności kuriera sporządzić protokół szkody.
11. Wszelkie niezgodności należy zgłosić natychmiast po otrzymaniu towaru, nie później niż 2 dni robocze po otrzymaniu paczki. Reklamacje nie zgłaszane w tym terminie nie będą uwzględniane. Postępowanie na wypadek niezgodności w przesyłce lub w wypadku uszkodzenia przesyłki opisane jest w dokumencie *NIEZGODNOŚĆ W PRZESYŁCE - PROCEDURA*.
12. Klient ma prawo do wymiany towaru na nowy lub inny o podobnych lub lepszych parametrach technicznych, wolny od wad tego samego bądź innego producenta lub korekty faktury jeżeli:
 - dokonanie naprawy jest niemożliwe,
 - niemożliwe jest dotrzymanie terminów określonych w pkt 1,
13. Wadliwy towar lub części, które wymieniono, stają się własnością Platinet S.A.
14. Serwis Techniczny Platinet S.A. nie ma obowiązku informowania o wywiązaniu się z reklamacji.

VII. WARUNKI SZCZEGÓLNE

1. Platinet S.A. nie odpowiada za niewłaściwe wykorzystanie sprzedanych towarów, w szczególności niezgodnie z opisem, instrukcją, a także skutek niewłaściwego działania sprzętu oraz oprogramowania koniecznego do wykorzystania towaru.
2. W przypadku wykorzystania towarów zakupionych w Platinet S.A. stanowiących nośniki danych Odbiorca zobowiązuje się do przetestowania nośników z poszczególnych partii dostaw. Odbiorca zobowiąże również swoich klientów do przetestowania nośników przed przystąpieniem do ich wykorzystania. Platinet S.A. nie odpowiada za szkodę poniesioną przez Odbiorcę oraz Klienta Odbiorcy wskutek wykorzystania nośników bez ich wcześniejszego przetestowania.
3. W przypadku płyt do nagrywania i do nadruku Platinet S.A. nie odpowiada za wady związane z nadrukiem czy nagraniem, które wynikają z niewłaściwego działania urządzeń drukujących, czy nagrywających oraz nieprawidłowego działania oprogramowania do tych urządzeń.
4. W szczególnym przypadku, gdy wysyłka towaru jest na koszt Platinet S.A., kuriera zamawia Serwis.

VIII. PROCEDURY I DOKUMENTY SERWISOWE

1. Warunki Gwarancji i Rękojmi oraz Zasady Reklamacji.
2. Zgłaszanie Reklamacji – Procedura.
3. Zgłaszanie Reklamacji – Formularz Reklamacyjny.
4. Niezgodność w Przesyłce – Procedura.
5. Niezgodność w Przesyłce – Protokół Niezgodności/Uszkodzenia.
6. Zwrot Towarów – Procedura.
7. Zwrot Towarów – Dokument Zwrotu Towaru.