

# Warunki gwarancji udzielonej przez sprzedawcę

1. Niniejsze Warunki gwarancji określają warunki ochrony gwarancyjnej towaru w przypadku jej udzielenia przez Sprzedawcę - Media-Home. Firma wpisana do rejestru przedsiębiorców CEIDG pod nr REGON 630446550 oraz z numerem NIP 7821412517 NR rejestrowy BDO 000002614 , NR GIOŚ E0019960W (dalej "Sprzedawca" lub "Gwarant").
2. Na towary sprzedawane w sklepie internetowym może być udzielona gwarancja Sprzedawcy, producenta lub importera. Towar posiadający gwarancję producenta lub importera nie podlega niniejszym warunkom gwarancyjnym Sprzedawcy i może być serwisowany w punktach autoryzowanych wskazanych przez producenta lub importera zgodnie z warunkami karty gwarancyjnej wydanej przez producenta lub importera.
3. Oświadczenie o objęciu towaru ochroną gwarancyjną Sprzedawca składa poprzez jego umieszczenie na dowodzie zakupu.
4. Gwarancja obowiązuje przez okres wskazany w dowodzie zakupu .
5. Okres gwarancji biegnie od dnia, kiedy towar został Kupującemu wystawiony dokument sprzedaży.
6. Gwarancja obowiązuje wyłącznie na terenie Polski.
7. W ramach udzielonej gwarancji Gwarant zobowiązuje się do nieodpłatnego usunięcia wady (naprawy) towaru. W przypadku, gdy naprawa okaże się niemożliwa lub połączona z nadmiernymi trudnościami lub kosztami Gwarant może zaproponować:
  1. wymianę towaru na taki sam, a w przypadku gdy jest to niemożliwe na sprzęt o nie gorszych parametrach funkcjonalnych od produktu podlegającemu wymianie lub
  2. zwrot zapłaconej ceny.
8. Gwarancja obejmuje awarie powstałe w towarze w chwili jego wydania Kupującemu i ujawnione w okresie obowiązywania Gwarancji, o którym jest mowa w pkt 4.
9. Gwarancją nie są objęte:
  1. wady i usterki będące następstwem uszkodzeń mechanicznych, oddziaływania czynników zewnętrznych w tym chemicznych, termicznych, pola magnetycznego,
  2. wady i usterki będące następstwem zalania towaru jakimkolwiek płynem,
  3. wady i usterki będące następstwem celowego uszkodzenia sprzętu,
  4. wady i usterki będące następstwem niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją czy inną dokumentacją użytkowania, przechowywania, transportu, czyszczenia, konserwacji towaru,
  5. wady i usterki będące następstwem użytkowania towaru niezgodnie z przepisami i zasadami bezpieczeństwa,
  6. wady i usterki będące następstwem niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji lub montażu dokonanej przez Kupującego, innego użytkownika towaru, lub inną osobę trzecią,
  7. wady i usterki będące następstwem dostarczenia towaru do Gwaranta bez oryginalnego lub bezpiecznego opakowania (karton, formy styropianowe, folie, dyski twarde w metalizowanej folii antyelektrostatycznej, pudełka zabezpieczone gąbką lub styropianem itp.),
  8. materiały eksploatacyjne (takie jak toner, atrament, bateria) i dołączone do towaru akcesoria lub inne wyposażenie dodatkowe (takie jak kable) o ile w/w element nie jest integralną częścią produktu.
  9. W przypadku telefonów, smartfonów, tabletów gwarancją nie są objęte urządzenia z widocznym uszkodzeniem mechanicznym (zbiście, stłuczenie obudowy/ekranu) nawet jeśli wnioskowana reklamacja nie dotyczy wspomnianego uszkodzenia

10. Kupujący traci uprawnienia wynikające z gwarancji w przypadku:
  1. ingerencji w oprogramowanie urządzenia (na przykład modyfikację UEFI, firmware karty graficznej, odblokowanie bootloadera, wgranie customowego softu / moda do hulajnogi, nabicie KNOXa (flagi) w smartfonach i tabletach),
  2. wystąpienia w dokumencie zakupu, na stickerze gwarancyjnym lub w numerach seryjnych (innych oznaczeniach identyfikujących) towaru jakichkolwiek zmian, wytarc, zatarć, zamazań lub jakichkolwiek ich przeróbek, uszkodzeń czy ich usunięcia,
  3. uszkodzenia, naruszenia, zerwania, a także braku czytelności plomb (zmian, zatarć, zamazań) lub innych zabezpieczeń towaru,
  4. braku czytelności numerów seryjnych lub innych oznaczeń identyfikujących towar, dokumentu zakupu, stickera gwarancyjnego, plomb,
  5. nieprzedłożenia, w tym zagubienia, przez Kupującego dokumentu zakupu lub stickera (jeśli sticker jest tylko na opakowaniu, prosimy zachować opakowanie na czas gwarancji) które są jedynymi dokumentami umożliwiającymi reklamowanie towaru,
  6. dokonania naprawy, przeróbki, niewłaściwego montażu towaru przez Kupującego lub jakąkolwiek inną osobę inną niż Gwarant,
  7. użycia niezgodnych z instrukcją materiałów eksploatacyjnych, podłączenia lub zainstalowania akcesoriów, podzespołów w przypadkach gdy producent dopuszcza samodzielne wykonanie tych czynności przez Kupującego,
  8. w wyniku naniesienia oznaczeń własnych.
  9. W przypadku telefonów, smartfonów, tabletów kupujący traci gwarancję jeśli na urządzeniu widoczne są uszkodzenia mechaniczne (zbitcie, stłuczenie obudowy/ekranu) nawet jeśli wnioskowana reklamacja nie dotyczy wspomnianego uszkodzenia
11. Wady towaru ujawnione w okresie gwarancji będą usunięte przez Gwaranta w terminie do 30 dni roboczych od daty dokonania prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego zgodnie z zasadami obowiązującymi u Gwaranta i dostarczenia towaru do Gwaranta.
12. Termin wskazany w pkt 11 powyżej może ulec wydłużeniu, jednak nie więcej niż do 3 miesięcy, w przypadku braku możliwości dokonania naprawy lub stwierdzenia wady w serwisie Gwaranta, konieczności przesłania towaru do producenta, konieczności zamówienia elementów niezbędnych do dokonania naprawy. Gwarant poinformuje Kupującego o przedłużeniu terminu oraz o przesłaniu towaru do producenta.
13. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Kupujący lub inny użytkownik towaru we własnym zakresie i na własny koszt np.: zainstalowanie sprzętu, konserwacja, instalacja oprogramowania.
14. Części, elementy towaru, urządzenia wymienione przez Gwaranta stają się jego własnością.
15. Kupujący powinien dokonać zgłoszenia wady/usterki/uszkodzenia towaru w terminie 14 dni od dnia jej stwierdzenia pod rygorem odmowy wykonania obowiązków z tytułu udzielonej gwarancji przez Gwaranta.
16. Kupujący powinien dokładnie sprawdzić reklamowany towar i opisać rodzaj wady/usterki/uszkodzenia w wiadomości e-mail zatytułowanej REKLAMACJA i wysłanej na adres [biuro@media-home.pl](mailto:biuro@media-home.pl)
17. Przed przekazaniem towaru Gwarantowi wszelkie prywatne lub służbowe dane, informacje Kupujący powinien zabezpieczyć tworząc ich kopię zapasową, a następnie trwale usunąć z urządzenia przekazywanego Gwarantowi.
18. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy telefonu, tabletu lub innego urządzenia które przypisuje się do konta, należy wylogować się z danego urządzenia i usunąć wszelkie blokady i hasła.
19. Wadliwy towar wraz z opisem wady, kopią dowodu zakupu Kupujący powinien dostarczyć:
  1. do miejsca, w którym towar został wydany przy udzieleniu gwarancji lub

2. przesyłką kurierską na adres: Media-Home Szekina ul. Głuchowska 36 60-101 Poznań tel. 691-800-006 z dopiskiem REKLAMACJA
20. Towar należy dostarczyć czysty, kompletny w oryginalnym lub bezpiecznym opakowaniu (karton, formy styropianowe, folie, dyski twarde w metalizowanej folii antyelektrostatycznej, pudełka zabezpieczone gąbką lub styropianem itp.) zabezpieczającym przed uszkodzeniem wraz z akcesoriami (np. kable)
21. Towar należy odebrać w terminie 14 dni od poinformowania Kupującego o zakończeniu czynności gwarancyjnych przez Gwaranta. Jeżeli towar nie zostanie odebrany w tym terminie Gwarant wyznaczy Kupującemu na piśmie dodatkowy 14-dniowy termin do odbioru towaru od daty doręczenia wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu, Sprzedawca jest uprawniony do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru. Opłata ta wynosi 5% aktualnie obowiązującej stawki w miejscowości jego przechowywania za każdy 1 m<sup>2</sup> zajętej przez towar powierzchni magazynowej. Opłata naliczana jest proporcjonalnie do liczby dni przechowywania towaru. Jeżeli reklamowany towar był dostarczony przesyłką kurierską Gwarant zobowiązuje się do nieodpłatnej przesyłki zwrotnej do klienta.
22. Wraz z towarem Kupujący otrzyma dokument INFORMACJA O PRZEPROWADZONEJ NAPRAWIE GWARANCYJNEJ lub ODMOWĘ NAPRAWY GWARANCYJNEJ (wraz z uzasadnieniem).
23. W przypadku, gdy towar jest odsyłany do Kupującego przesyłką pocztową lub kurierską prosimy o stosowanie następującej procedury:
1. Po otrzymaniu przesyłki sprawdzić jej stan w obecności kuriera.
  2. w przypadku zauważenia jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania rozpakować przesyłkę w obecności kuriera i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości wspólnie sporządzić stosowny protokół,
  3. jeżeli, mimo braku śladów uszkodzenia opakowania, po odjeździe kuriera zostało stwierdzone uszkodzenie przesyłki, sporządzić protokół szkody zawierający: opis uszkodzenia, nr listu przewozowego, datę doręczenia; protokół dostarczyć do lokalnego oddziału firmy kurierskiej, która wykonała usługę, a jego kopię przesłać e-maile na adres [biuro@media-home.pl](mailto:biuro@media-home.pl)
24. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego będącego konsumentem wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.

Media-Home  
ul. Głuchowska 36  
60-101 Poznań  
NIP 7821412517

# Jak przygotować urządzenie przed wysłaniem go do serwisu?

Przed oddaniem sprzętu do serwisu upewnij się, że wykonałeś wszystkie niezbędne czynności przygotowawcze. Szczególnie warto zadbać o:

**wykonanie kopii zapasowej wszelkich danych m.in. zdjęć, nagrań, dzwonków, książki adresowej, oprogramowania, aplikacji** i ich usunięcie z urządzenia; **dane pozostawione na urządzeniu zostaną utracone w trakcie naprawy**; serwis i Producent nie ponoszą odpowiedzialności za ich utratę (zgodnie z zapisami w warunkach gwarancji),

wykonanie czynności, które mają na celu **ochronę Twojej prywatności** - dotyczy to przede wszystkim usunięcia prywatnych danych, zdjęć oraz kart i oznaczeń, umożliwiających wykonywanie płatności elektronicznych przez telefon,

**usunięcie karty SIM** - w serwisie urządzenie jest sprawdzane na kartach testowych,

**usunięcie wszelkich dodatkowych akcesoriów**, takich jak etui, zawieszki, folie ochronne, szkło hartowane,

**dezaktywację funkcji, które blokują dostęp do sprzętu**, takich jak FindMyiPhone, blokada ponownej aktywacji w Galaxy Note 3 i Galaxy S5 czy usunięcie konta Google na telefonach z systemem Android od wersji 5.1, kod zabezpieczający telefon; **pozostawienie tych blokad i funkcji może spowodować znaczne wydłużenie procesu naprawy, a nawet ją uniemożliwić.**

**dokładne opisanie usterki** - im bardziej konkretne informacje otrzymamy, tym lepiej będziemy w stanie wykonać usługę,

odpowiednie **zabezpieczeniu przesyłki** przed uszkodzeniem w transporcie i wilgocią (jeśli kurier odbiera sprzęt od Ciebie)