

Karta gwarancyjna dotycząca zakupów w firmie:

MOZOS Marek Modliński, Sokratesa 13/13, 01-909, Warszawa, NIP: PL5423038691, – zwanym dalej **gwarantem**:
kontakt: serwis@mozos.pl, tel. 508 439 793

1. Wszystkie zgłoszenia dotyczące reklamacji, gwarancji, rękojmi prosimy zgłaszać za pośrednictwem systemu <https://serwis.mozos.pl>. Ma to na celu usprawnienie i usystematyzowanie całego procesu.
2. Gwarant udziela 12 lub 24 miesięcznej gwarancji na produkt, realizowanej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (z zastrzeżeniem, iż na akumulatory i akcesoria okres gwarancji wynosi 6 miesięcy). Czas udzielonej gwarancji jest uzależniony od podanej informacji na karcie produktu. W przypadku jego braku wynosi 24 miesiące.
3. Do reklamowanego produktu należy załączyć dokument potwierdzający zakup towaru.
4. Nie podlegają gwarancji:
 - a. mechaniczne uszkodzenia produktu i wywołane nim wady np. pęknięty wyświetlacz, uszkodzenie gniazda słuchawkowego, przerwanie przewodów połączeniowych, uszkodzenie elementów plastikowych oraz metalowych itp.,
 - b. uszkodzenia produktu powstałe w wyniku zjawisk losowych np. pożar, przepięcia, zalanie itp.
 - c. uszkodzenia i wady produktu wynikłe na skutek:
 - i. użytkowania niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją;
 - ii. samowolnych napraw, przeróbek lub zmian konstrukcyjnych;
 - iii. obudowy i akcesoria podlegające normalnemu zużyciu w czasie eksploatacji np. zarysowania, zabrudzenia, wytarcie napisów.
 - iv. uszkodzenia wynikające z zaniedbań użytkownika i wywołane nimi wady.
 - d. urządzenia w których (numer seryjny, numer IMEI) są nieczytelne lub noszą znamiona ingerencji osób trzecich.
5. MOZOS zastrzega sobie możliwość odmówienia realizacji zgłoszenia w przypadku:
 - a) gdy nadesłana paczka nie będzie posiadała numeru identyfikacji RMA lub innych danych identyfikacyjnych klienta.
 - b) gdy zgłaszany produkt będzie zabrudzony w stopniu uniemożliwiającym jego weryfikację ze względu na higienę lub ochronę zdrowia.
6. Gwarant oświadcza, że sprzedane urządzenie jest wolne od wad fizycznych, w tym wad konstrukcyjnych, wad materiałowych, wad wykonania i wad prawnych.
7. Terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
8. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w produkcie.
9. Nabywca może dostarczyć reklamowany produkt na własny koszt i ryzyko.
10. MOZOS zobowiązuje się zrealizować zgłoszenie w możliwie najkrótszym terminie, tj. 14 dni roboczych licząc od daty dostarczenia produktu.
11. Przed zgłoszeniem zalecamy do zweryfikowania czy towar nie posiada zewnętrznego serwisu gwarancyjnego.
12. Konsument ma prawo do reklamacji w oparciu o rękojmię w przypadku wystąpienia wady towaru – zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego. Na konsumentie również obowiązki z tym związane (szczególnie po roku od zakupu – Podstawa prawna: art. 556, 557 §1 i 568 Kodeksu cywilnego).
13. Podczas zgłaszania RMA należy dołączyć opis uszkodzeń (w jakiej sytuacji dana usterka występuje). Opis taki powinien być jak najbardziej dokładny.
14. Towar powinien być zapakowany w oryginalne opakowanie. Dopuszczane jest opakowanie zastępcze zapewniające zabezpieczenie produktu w czasie transportu.
15. Oryginalne opakowanie urządzenia niezbędne jest tylko w przypadku gdy znajduje się na nim numer seryjny produktu.
16. Przedmiot gwarancyjny powinien być kompletny, tzn. powinien zawierać wszystkie elementy fabrycznego produktu (włączając w to akcesoria mające wpływ na funkcjonalność sprzętu lub mogące być jedną z przyczyn nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu).
17. W przypadku zakupów hurtowych: Ponieważ towary nabywane przez Odbiorcę przeznaczone są do dalszej ich odsprzedaży, strony wyłączają odpowiedzialność Dostawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne towarów (art. 558 § 1 Kodeksu Cywilnego).
18. Okres gwarancyjny liczony jest od daty zakupu:
 - a) Daty na fakturze zakupu w odniesieniu do odbiorców hurtowych.
 - b) Daty sprzedaży na paragonie, w przypadku konsumentów.
19. Okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas przebywania urządzenia w serwisie.
20. W przypadku pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Gwarant dokona jej usunięcia poprzez nieodpłatną naprawę lub nieodpłatną wymianę urządzenia (na ten sam model lub model podobny spełniający kryteria reklamowanego przedmiotu) lub jego części na wolne od wad. W przypadku braku możliwości wymiany lub naprawy zostanie zwrócona przelewem wartość przedmiotu.
21. O sposobie zrealizowania zgłoszenia decyduje MOZOS.
22. Statusy zgłoszeń mogą Państwo sprawdzić w systemie <https://serwis.mozos.pl>
23. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez MOZOS Marek Modliński będą rozstrzygane przez sądy powszechne. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
24. Po zakończeniu zgłoszenia towar zostanie odesłany na adres zgodny z danymi podanymi podczas realizacji zgłoszenia.
25. Klient ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość w ciągu 14 dni bez podania przyczyny z zastrzeżeniem, że nie podlegają zwrotowi produkty od nabycia których zgodnie z obowiązującym prawem nie można odstąpić. Termin 14 dniowy jest liczony od momentu otrzymania produktu przez klienta. Oświadczenie należy wysłać pisemnie na adres:
 - a. MOZOS, Conrada 30 lok. 03, 01-922, Warszawa.
 - b. Zachęcamy jednocześnie do wypełnienia zgłoszenia w serwisie RMA w celu lepszej identyfikacji.
 - c. Wykonanie prawa odstąpienia od umowy możliwe jest także za pomocą formularza stanowiącego załącznik nr 2 do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., poz. 827).
26. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów: w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (słuchawki dokanałowe, douszne). (art. 38 pkt. 5 ustawy o prawach konsumenta).
27. Informujemy, że w przypadku zawarcia Umowy sprzedaży jako firma/przedsiębiorca prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w ramach tzw. 14 dniowego zwrotu nie przysługuje. Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta Dz. U. z 24 czerwca 2014 r. poz. 827 umożliwiającą odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest ustawą konsumencką, regulującą stosunki pomiędzy przedsiębiorcą a Konsumentem, czyli osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
28. Klient bierze odpowiedzialność za zmniejszenie wartości produktu poprzez korzystanie z niego w sposób wykraczający poza niezbędny do stwierdzenia funkcjonalności i cech towaru.
29. Przedsiębiorca może wezwać konsumenta do zapłaty wysokości odszkodowania za zużycie towaru. Wymagalna wierzytelność przedsiębiorcy (sprzedawcy) może być przez niego potrącona z kwoty, którą sprzedawca jest zobowiązany zwrócić konsumentowi w wyniku odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży. Jeśli konsument nie zgadza się ze stanowiskiem przedsiębiorcy (sprzedawcy), wówczas otwiera się droga postępowania cywilnego.
30. W związku z odstąpieniem od umowy bez podania przyczyny w ciągu 14 dni należy dostarczyć przedmiot niezwłocznie bo dokonany oświadczenia odstąpienia w stanie niezmienionym wraz z całym zestawem akcesoriów i innych elementów będących integralną częścią zakupionego przedmiotu.
31. W przypadku kiedy klient dostarcza przedmiot w sposób inny niż najtańszy możliwy (niezbędny do bezpośredniego otrzymania przez sprzedającego) MOZOS Marek Modliński nie jest zobowiązany do zwrotu poniesionych przez niego dodatkowych kosztów.
32. Sprzedawca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostawy Produktu (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Klienta sposobu dostawy innego niż najtańszy możliwy sposób dostawy dostępny w Sklepie Internetowym).
33. W sprawach nieuregulowanych właściwe jest prawo polskie.
34. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez MOZOS będą rozstrzygane przez sądy powszechne. Klient będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”