

Gwarancja i serwis

Każdy sprzedany przez MackFan towar, nowy i używany, objęty jest gwarancją. Przy urządzeniach nowych jest to gwarancja producenta, która może być realizowana bezpośrednio u niego lub też w siedzibie naszej firmy.

Sprzęt poleasingowy, używany w MackFan objęty jest gwarancją od 1 do 24 miesięcy. Jest to gwarancja typu door-to-door, w ramach której koszty transportu pokrywa kupujący. Reklamacje naszego sprzętu poleasingowego odbywają się przeciętnie w trybie czternastodniowym lub szybszym.

Gwarancja, Reklamacja i Zwrot Towaru

1. Wszystkie towary dostępne w sprzedaży internetowej objęte są gwarancją. Długość i rodzaj gwarancji jest zawarty w opisie towaru. Uprawnienia gwarancyjne realizowane są na podstawie dowodu zakupu oraz karty gwarancyjnej (jeśli występuje).

Wszelkie zgłoszenia dotyczące gwarancji, reklamacyjną oraz zwrotu towaru należy zgłaszać na adres: MackFan, ul. Ogrodowa 10a, 66-415 Różanki. Zgłoszenia przyjmowane są również telefonicznie pod 515 384 382 lub mailowo: fanmaka@gmail.com. Warunkiem skorzystania z procedury gwarancyjnej jest dostarczenie wraz z uszkodzonym sprzętem wymaganych dokumentów: kopii dowodu zakupu (faktura VAT lub Paragon), kopii karty gwarancyjnej (jeżeli została oryginalnie dołączona do sprzętu) oraz wypełnienia zgłoszenia reklamacyjnego. Prosimy nie wysłać oryginałów dokumentacji, gdyż nie zwracamy przesłanych dokumentów.

2. Sprzęt, który objęty jest gwarancją producenta powinien być serwisowany wyłącznie w autoryzowanych punktach serwisowych wskazanych na stronie internetowej lub karcie gwarancyjnej dystrybuowanych przez wytwórcę.
3. Naprawa gwarancyjna nie obejmuje czynności przewidzianych w instrukcji obsługi lub instalacji, do wykonania których zobowiązany jest Użytkownik we własnym zakresie i na własny koszt, w szczególności konserwacji urządzenia czy re-instalacji systemu operacyjnego.
4. Gwarancji nie podlegają elementy ulegające naturalnemu zużyciu tj. baterie, ładowarki, tonery, bębny, dewelopery, tusze, atramenty, czynniki lasera.
5. Gwarancje producenta obejmują usterki sprzętu spowodowane wadliwymi częściami i/lub defektami produkcyjnymi i nie stosuje się do materiałów eksploatacyjnych lub innego wyposażenia dodatkowego.
6. Uszkodzony sprzęt należy dostarczyć przesyłką pocztową lub przesyłką kurierską na własny koszt. Celem sprawnego włączenia sprzętu do procedury gwarancyjnej należy:
 - o Dokładnie sprawdzić i opisać rodzaj uszkodzeń w zgłoszeniu reklamacyjnym. Formularz wraz z uszkodzonym sprzętem i kopią dowodu zakupu należy dostarczyć do MackFan (dane teleadresowe w punkcie 2.).
 - o Sprzęt należy dostarczyć kompletny w opakowaniu zabezpieczającym przed uszkodzeniem (karton, formy styropianowe, elastyczne wypełnienie).
 - o Dostarczony sprzęt musi posiadać czytelne numery seryjne i sticker licencyjny celem weryfikacji uprawnień gwarancyjnych dla danego urządzenia

- Po zrealizowaniu reklamacji sprzęt należy odebrać w miejscu składania reklamacji, bądź jeśli reklamacja jest składana wysyłkowo serwis odeśle sprzęt na adres z dowodu zakupu na koszt odbiorcy firmą kurierską.
 - Klient otrzyma wraz z urządzeniem protokół naprawy, który jednocześnie jest podstawą do wydłużenia okresu gwarancyjnego o czas naprawy.
7. W przypadku przesyłek kurierskich wszelkie koszty związane z zapewnieniem należytego i bezpiecznego opakowania, ubezpieczenia, transportu i ryzyko z tym związane ponosi Klient.
8. Procedura gwarancyjna może ulec wydłużenia, a w szczególnych wypadkach staje się niemożliwa, jeżeli w dokumencie zakupu lub na urządzeniu wystąpią jakiegokolwiek zmiany, wytarcia lub zamazania, które uniemożliwią poprawną identyfikację zakupionego towaru i weryfikację uprawnień gwarancyjnych.
9. Ewentualne wady lub uszkodzenia sprzętu ujawnione w okresie trwania gwarancji będą usunięte niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 21 dni roboczych.
10. MackFan nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych w wyniku awarii sprzętu na jakimkolwiek nośniku danych, a także za usunięcie danych w toku pracy serwisu gwarancyjnego. Przed zgłoszeniem i wysłaniem reklamowanego urządzenia Klient powinien wykonać kopię bezpieczeństwa swoich danych.
11. Gwarancją nie są objęte:
- Uszkodzenia mechaniczne, chemiczne, termiczne lub celowe uszkodzenia sprzętu i wywołane nimi wady.
 - Uszkodzenia i wady wynikłe na skutek niewłaściwego lub niezgodnego z instrukcją użytkowania, przechowywania transportu czy konserwacji sprzętu, a także stosowanie sprzętu niezgodnie z przepisami bezpieczeństwa.
 - Uszkodzenia i wady wynikłe na skutek niewłaściwej lub niezgodnej z instrukcją instalacji, napraw, przeróbek, dostrożeń lub zmian konstrukcyjnych dokonywanych przez Klienta lub Użytkownika.
 - Sprzęt, który nie został dostarczony do serwisu w oryginalnym lub bezpiecznym opakowaniu (karton, formy styropianowe, folie, dyski twarde w metalizowanej folii antyelektrostatycznej, pudełka zabezpieczone gąbką lub styropianem etc.), oraz wywołane tym faktem uszkodzenia.
 - Sprzęt, którego dokument zakupu, sticker licencyjny lub numery seryjne w jakikolwiek sposób zmieniono, zamazano lub zatarto, uniemożliwiając ich identyfikację.
12. Każdy reklamowany produkt jest diagnozowany w momencie przyjęcia na serwis. MackFan zastrzega sobie możliwość obciążenia klienta kosztami diagnozy i przesyłki w przypadku nieuzasadnionej reklamacji w wysokości 100 zł netto.
13. W przypadku nieuzasadnionego nieodebrania sprzętu po upływie 20 dni roboczych od momentu naprawy, MackFan zastrzega sobie możliwość naliczenia opłaty za magazynowanie sprzętu nieodebranego w wysokości 200 zł netto miesięcznie.
14. Produkty, które objęte są szczególnymi warunkami gwarancji określonymi w karcie gwarancyjnej producenta, winny być dostarczone zgodnie z wymaganiami określonymi w tymże dokumencie. Niezastosowanie się do któregośkolwiek z punktów gwarancji może skutkować utratą gwarancji ze strony wytwórcy.

15. W przypadku podejrzenia naruszenia przesyłki lub uszkodzenia przesyłanego sprzętu w czasie transportu, prosimy o zastosowanie następującej procedury:
16. Z chwilą otrzymania przesyłki należy sprawdzić stan zabezpieczona taśmą. W przypadku podejrzenia, że przesyłka była otwierana przez osoby nieuprawnione - należy sprawdzić jej zawartość w obecności kuriera.
17. W przypadku zauważeniu jakiegokolwiek uszkodzenia lub odkształcenia opakowania należy rozpakować przesyłkę w obecności kuriera i w przypadku stwierdzenia uszkodzeń zawartości wspólnie sporządzić protokół szkody.
18. Jeżeli uszkodzenie przesyłki zostało stwierdzone po odjeździe kuriera mimo braku śladów uszkodzenia opakowania, należy sporządzić protokół uszkodzenia. Winien on zawierać: opis uszkodzenia, nr listu przewozowego, datę doręczenia oraz oczekiwania finansowe z tytułu poniesionych strat.
19. Protokoły szkody należy dostarczyć do oddziału firmy kurierskiej, która wykonała usługę, a kopię przesłać w formie cyfrowej do MackFan.
20. Zgodnie z ustawą z 2 marca 2000 roku "O ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny" w okresie 14 dni od dostarczenia zamówionego towaru, konsument ma prawo zgłosić chęć jego zwrotu bez podania przyczyn w ramach odstąpienia od umowy. W przypadku chęci skorzystania z wyżej określonego prawa zwrotu, towar należy odesłać na własny koszt na adres MackFan. Do przesyłki zwrotnej należy dołączyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy oraz numer konta, na jaki sklep ma dokonać zwrotu zapłaty. Czynność tą należy wykonać przed momentem wykonania zwrotu towaru w formie tradycyjnej lub elektronicznej na wskazany wyżej e-mail.
21. Sklep dokonuje sprawdzenia produktu i zwrotu pieniędzy na konto klienta niezwłocznie, nie dłużej jednak niż w ciągu 7 dni od daty otrzymania zwrotu. Zgodnie z ustawą możliwości zwrotu nie podlegają rozpakowane produkty licencyjne, podlegające ochronie praw autorskich takie jak oprogramowanie, płyty CD z muzyką.