

GWARANCJA PRODUCENTA/DYSTRYBUTORA

Oferowany towar pochodzi z **oficjalnej polskiej dystrybucji** i jest objęty **pełnym 24 miesięcznym okresem gwarancji producenta/dystrybutora**

Naprawy gwarancyjne realizują na terenie całego kraju wszystkie autoryzowane serwisy producenta/dystrybutora

Naprawę gwarancyjną można również zgłosić w systemie **door-to-door**, np. za pośrednictwem strony internetowej <https://www.ctdi.pl/>

INFORMACJE DODATKOWE

MEDIA NO LIMIT (dalej jako Sprzedawca) dostarcza towary **fabrycznie nowe**, bez wad fizycznych i prawnych, pochodzące z **oficjalnej dystrybucji**.

Na każdy towar wystawiamy dokument potwierdzający sprzedaż z doliczonym podatkiem **VAT 23%** (paragon/rachunek imienny/faktura).

Inne towary (niepełnowartościowe lub posiadające wady) oferujemy zawsze z dodatkowym **wyraźnym opisem** (szczegółowa pisemna informacja) na aukcji internetowej lub stronie internetowej.

Sprzedawca odpowiada, jeżeli towar ma wadę fizyczną lub wadę prawną (Rękojnia) w zakresie określonym kodeksem cywilnym, z zastrzeżeniem postanowień poniżej. Sprzedawca jest zwolniony od odpowiedzialności z tytułu Rękojmi, jeżeli Konsument wiedział o wadzie w chwili zawarcia umowy sprzedaży.

Sprzedawca jest uprawniony do rozszerzenia, ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności z tytułu Rękojmi w zakresie określonym kodeksem cywilnym. Informacja o rozszerzeniu, ograniczeniu lub wyłączeniu odpowiedzialności z tytułu Rękojmi będzie każdorazowo wskazana w aukcji internetowej lub na stronie internetowej Sprzedawcy (w opisie towaru stanowiącego przedmiot transakcji).

I. PROCEDURA REKLAMACJI

Niniejsza informacja o sposobie składania reklamacji skierowana jest do Konsumentów, którzy dokonali zakupu towarów oferowanych przez MEDIA NO LIMIT. Informacja ta stanowi źródło wiedzy na temat przysługujących Konsumentom, uprawnień wynikających z wadliwości sprzedanej rzeczy lub świadczonej usługi oraz na temat stosowanej przez Sprzedawcę procedury reklamacyjnej.

Definicje:

Konsument - Kupujący będący osobą fizyczną, dokonujący czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową

Sprzedający – Firma MEDIA NO LIMIT – Grzegorz Łuksik z siedzibą Sonina 464K, 37-100 Łańcut, numer NIP: 8151268348, nr REGON: 369409157

Przedsiębiorca - w rozumieniu kodeksu cywilnego, osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową

JAK ZAREKLAMOWAĆ WADLIWY TOWAR ?

1. Jeżeli rzecz kupiona ma wady Konsument może skorzystać wedle swojego wyboru z uprawnień wynikających z **gwarancji** udzielonej przez producenta lub dystrybutora jak również z uprawnień wynikających z **rękojmi**.
2. Uprawnienia gwarancyjne i uprawnienia przysługujące Konsumentowi od Sprzedawczego z tytułu rękojmi są uprawnieniami od siebie niezależnymi.
3. Wykonanie uprawnień z gwarancji nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi. W przypadku wykonania przez Konsumenta uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu w dniu zawiadomienia Sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia w którym gwarant odmówił wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.
4. Kupujący może składać Sprzedawcy reklamację dotyczącą towaru lub usługi za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: **biuro@medianolimit.pl** lub wysyłając zgłoszenie na adres korespondencyjny Sprzedawczego: **MEDIA NO LIMIT, ul. Bema 2, 37-100 Łańcut**.
5. Poprawnie złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - imię, nazwisko, adres zamieszkania, adres e-mail Kupującego, numer telefonu kontaktowego oraz w przypadku towaru zakupionego za pośrednictwem portalu aukcyjnego „nick” Kupującego,
 - datę zawarcia umowy stanowiącej podstawę reklamacji (data wystawienia faktury lub paragonu) lub datę zakupu na portalu aukcyjnym,
 - wskazanie przedmiotu reklamacji z określeniem żądania Kupującego,
 - wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację,
 - skan, zdjęcie lub papierową kopię dowodu zakupu (paragon lub faktura).Jeżeli Kupujący nie posiada kopii dowodu zakupu może potwierdzić zawarcie transakcji, przedstawiając np. wyciąg z historii na rachunku bankowym,
 - w uzasadnionych przypadkach dokumentację fotograficzną reklamowanego towaru.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Sprzedający zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
7. Sprzedający rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania w prawidłowej postaci.
8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na podany przez Kupującego adres e-mail lub w formie pisemnej na wskazany adres zamieszkania Kupującego. Sprzedawca w odpowiedzi na reklamację informuje Kupującego czy zgłoszona reklamacja została:
 - uznana (ze wskazaniem dalszego postępowania reklamacyjnego) lub
 - nie uznana (z wyjaśnieniem powodów nie uznania).

9. W przypadku uznania reklamacji, reklamowany towar należy dostarczyć do punktu handlowego w którym nastąpił zakup towaru lub wysłać na adres korespondencyjny Sprzedającego: MEDIA NO LIMIT, ul. Bema 2, 37-100 Łańcut. **Przed wysyłką reklamowanego towaru prosimy o kontakt telefoniczny z Działem Wsparcia Technicznego** (numer tel. 573 449 448).
10. Dostarczenie towaru do Sprzedawcy w ramach reklamacji jest bezwarunkowe. Zgłoszona wada towaru podlega weryfikacji przez serwis, który stwierdzi czy wada towaru istniała w chwili jego wydania. Po rozpatrzeniu reklamacji Klient otrzymuje dokumentację serwisową opisującą wynik ekspertyzy serwisowej.
11. Odbiór reklamowanego towaru następuje w miejscu i formie w jakiej towar ten został dostarczony do Sprzedającego.
12. Reklamowany towar (dostarczony osobiście przez Kupującego) należy odebrać od Sprzedawcy w terminie do 30 dni od powiadomienia Klienta o zakończeniu procedur serwisowych. Jeżeli towar nie zostanie odebrany po zakończeniu procedury reklamacyjnej Sprzedawca uprawniony jest do naliczania opłaty za bezumowne przechowywanie towaru.
13. Towar powinien zawierać oryginalne opakowanie umożliwiające bezpieczny transport do specjalistycznego serwisu. Dopuszczalne jest zastosowanie opakowania zastępczego, jednak powinno ono gwarantować odpowiednią ochronę podczas transportu.
14. Przesyłany towar powinien być kompletny (włączając w to wszystkie akcesoria mające wpływ na funkcjonalność produktu lub mogące być jedną z przyczyn zaistnienia wady towaru lub niezgodności z umową).
15. Klient zobowiązany jest do dołączenia kserokopii faktury zakupu lub paragonu, oryginalnej karty gwarancyjnej (jeżeli towar posiada takową) oraz szczegółowego opisu występujących wad wraz z informacją w jakiej sytuacji dana wada lub niezgodność występują. Dodatkowo należy na piśmie określić żądania reklamacyjne oraz podstawę prawną realizacji uprawnień (**Reklamacja z tytułu rękojmi** lub **Reklamacja z tytułu gwarancji**).
16. W przypadku nie dołączenia kserokopii faktury zakupu lub paragonu lub innego dokumentu potwierdzającego datę i dokonanie zakupu Sprzedający rozpatruje reklamację, o ile sprzedaż towaru zostanie potwierdzona w MEDIA NO LIMIT.
17. Gdy przedmiotem sprzedaży jest towar używany, Sprzedawca odpowiada za wadę towaru w przypadku jej stwierdzenia przed upływem 1 roku.
18. Reklamacji nie podlega naturalne zużycie towaru, uszkodzenia powstałe wskutek użytkowania produktów w sposób niezgodny z przeznaczeniem oraz uszkodzenia mechaniczne.
19. W związku z zapisem powyżej, przy odbiorze towaru bezpośrednio w punkcie sprzedaży lub siedzibie Sprzedawcy, Kupujący powinien towar obejrzeć i sprawdzić. W szczególności Kupujący powinien sprawdzić czy towar jest kompletny i nie ma uszkodzeń mechanicznych (m. in. pęknięć, zarysowań, wgnieceń czy otarć). Kupującemu pomoże w tym pracownik Sprzedającego, którego obowiązkiem jest upewnienie się, że wydawany towar jest kompletny i w dobrym stanie.

20. W przypadku wysłania towaru Kupujący w momencie odbioru przesyłki powinien w obecności kuriera/dostawcy sprawdzić stan dostarczonego towaru. W razie stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości (w szczególności uszkodzenia opakowania połączonego z uszkodzeniem mechanicznym, brakiem lub niekompletnością zamówionego towaru) Kupujący powinien przy udziale kuriera/dostawcy sporządzić pisemny protokół szkody (kurier/dostawca ma obowiązek posiadać wzór protokołu szkody). Reklamacje dotyczące uszkodzeń towaru w transporcie będą rozpatrywane przez Sprzedającego zgodnie z zapisami dostarczonego protokołu szkody. Brak protokołu szkody podpisanego przez kuriera/dostawcę może skutkować nieuznaniem reklamacji.

21. W przypadku sprzedaży towaru w obrocie między przedsiębiorcami na podstawie art. 558 § 1 k. c. strony wyłączają odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne rzeczy, w szczególności ustalają, iż nie ponosi on żadnej odpowiedzialności także za wady ukryte przedmiotu sprzedaży.

22. Sprzedawca nie jest gwarantem towarów. Kupujący może reklamować towar objęty gwarancją jakości producenta/dystrybutora bezpośrednio w autoryzowanych punktach serwisowych wskazanych przez producenta/dystrybutora (zgodnie z warunkami karty gwarancyjnej wydanej przez producenta/dystrybutora lub szczegółowymi informacjami zamieszczonymi na stronie internetowej producenta/dystrybutora). Kupujący może również realizować uprawnienia wynikające z gwarancji jakości za pośrednictwem Sprzedawcy. W takim przypadku otrzymany od Kupującego wadliwy towar Sprzedawca wysyła do autoryzowanego serwisu producenta/dystrybutora.

23. Naprawa sprzętu elektronicznego wiąże się z ryzykiem utraty danych zawartych w jego pamięci. W związku z tym przed dostarczeniem lub wysłaniem wadliwego towaru rekomendowane jest sporządzenie kopii zapasowej wszystkich danych zawartych w pamięci reklamowanego towaru. Klient odsyłając lub dostarczając do Sprzedawcy wadliwy towar wyraża zgodę na utratę danych zapisanych w pamięci reklamowanego urządzenia w sytuacji gdy usunięcie wady towaru nie było możliwe bez utraty danych.

24. W sprawach nieuregulowanych niniejszą procedurą, zastosowanie mają przepisy prawa cywilnego oraz ustawy o prawach konsumenta.

JAK SKORZYSTAĆ Z GWARANCJI ?

1. Gwarancja jest to uprawnienie udzielone Kupującemu przez **gwaranta** (producenta, dystrybutora, importera towarów) w oświadczeniu gwarancyjnym (zgodnie z zasadami wynikającymi z dokumentu gwarancyjnego lub opisanymi na stronie internetowej producenta/dystrybutora).

2. Oświadczenie gwarancyjne określa obowiązki gwaranta i uprawnienia Kupującego w przypadku, gdy rzecz sprzedana nie ma właściwości określonych w tym oświadczeniu. Obowiązki gwaranta mogą być zrealizowane poprzez zwrot zapłaconej ceny, wymianę rzeczy bądź jej naprawienie, a także zapewnienie innych, określonych przez gwaranta usług.

3. Gwarant dobrowolnie i samodzielnie określa swoje obowiązki oraz ich zakres.

4. Jeżeli gwarant w oświadczeniu gwarancyjnym nie określił innego terminu, to termin gwarancji wynosi dwa lata licząc od dnia, w którym rzecz została Kupującemu wydana.

5. Na podstawie udzielonej gwarancji reklamację wadliwego towaru można zgłosić:

- **bezpośrednio w każdym autoryzowanym serwisie producenta/gwaranta**

Etapy rozpatrywania reklamacji: Klient ► Serwis producenta ► Klient

- **za pośrednictwem podmiotu trzeciego świadczącego usługi kurierskie lub pocztowe na koszt gwaranta (usługa door-to-door)**

Etapy rozpatrywania reklamacji: Klient ► Serwis producenta ► Klient

- **do producenta/gwaranta za pośrednictwem Sprzedawcy**

Etapy rozpatrywania reklamacji:

Klient ► Sprzedawca ► Serwis producenta ► Sprzedawca ► Klient

6. Sprzedawca nie jest gwarantem towarów

7. Reklamację Kupującego na podstawie gwarancji należy zgłosić bezpośrednio u właściwego gwaranta lub za pośrednictwem Sprzedającego. Reklamacje te rozpatruje właściwy gwarant (wystawca oświadczenia gwarancyjnego - producent/dystrybutor). Warunki gwarancji określa karta gwarancyjna dołączona do towaru lub informacja znajdująca się na stronie internetowej gwaranta.

8. Towar, będący przedmiotem reklamacji na podstawie gwarancji należy dostarczyć bezpośrednio do autoryzowanego punktu serwisowego wskazanego przez gwaranta lub do Sprzedającego, albo za pośrednictwem podmiotu trzeciego świadczącego usługi kurierskie lub pocztowe na koszt gwaranta (usługa door-to-door), chyba że z okoliczności wynika, iż wada powinna być usunięta w miejscu, w którym rzecz znajdowała się w chwili ujawnienia wady.

9. Gwarant jest obowiązany wykonać swoje obowiązki w terminie określonym w treści oświadczenia gwarancyjnego, a gdy go nie określono - niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni, licząc od dnia dostarczenia rzeczy przez uprawnionego z gwarancji.

10. Dowód zakupu towaru oraz ważna karta gwarancyjna są niezbędne do przyjęcia przez gwaranta lub Sprzedającego reklamacji na podstawie gwarancji.

11. Termin i zasady rozpatrywania reklamacji towaru zgłoszonej na podstawie gwarancji określone są w treści dokumentu gwarancyjnego.

12. Gwarancja nie wyłącza, ani nie ogranicza uprawnień Kupującego ani nie wpływa na odpowiedzialność Sprzedającego z tytułu rękojmi za wady towaru. Jednakże w razie wykonywania przez Kupującego uprawnień z gwarancji bieg terminu do wykonania uprawnień z tytułu rękojmi ulega zawieszeniu z dniem zawiadomienia sprzedawcy o wadzie. Termin ten biegnie dalej od dnia odmowy przez gwaranta wykonania obowiązków wynikających z gwarancji albo bezskutecznego upływu czasu na ich wykonanie.

POZASĄDOWE SPOSOBY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI I DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego Konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami internetowymi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php;
- http://www.uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php oraz
- http://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php.

Klient będący Konsumentem posiada m. in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży.
- Klient uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Klientem, a Sprzedawcą.
- Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Klientem, a Sprzedawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m. in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem e-mail: sekretariat@konsumenci.org lub pod numerem infolinii 801 440 220, 22 290 89 16.