

## PROCEDURA REKLAMACYJNA - WARUNKI GWARANCJI WYROBÓW HOMEDICS I SALTER

1. Niniejsza procedura dotyczy wyłącznie produktów HoMedics dystrybuowanych przez spółkę Eko-Koral w Opolu. Zawarte w niej informacje opisują warunki gwarancji oraz tok postępowania serwisu HoMedics dotyczącego produktów reklamowanych przez sprzedawców detalicznych oraz klientów firmowego sklepu internetowego.
  2. HoMedics ogranicza swoje obowiązki gwarancyjne do naprawy lub wymiany reklamowanego sprzętu, o czym decyduje wyłącznie serwis HoMedics. Okres gwarancji wynosi 24 miesiące licząc od daty zakupu produktu.
  3. W ramach udzielonej gwarancji serwis HoMedics zobowiązuje się do nieodpłatnej naprawy, wymiany wadliwego sprzętu na sprawny wolny od wad lub w szczególnych i uzasadnionych przypadkach zwrotu gotówki za zakupiony produkt w terminie nieprzekraczającym **21 dni roboczych** licząc od dnia przyjęcia reklamacji przez Serwis. W uzasadnionych przypadkach (skomplikowana naprawa, odesłanie produktu bezpośrednio do producenta, sprowadzenie części itp. przypadki) termin rozpatrzenia reklamacji może ulec przedłużeniu. W przypadku wymiany sprzętu na nowy okres gwarancji biegnie na nowo licząc od daty wymiany sprzętu. Klient ma prawo do wymiany urządzenia na nowe pod warunkiem dokonania 3 -krotnie nieskutecznych napraw w okresie gwarancji.
  4. Przyjęcie sprzętu do serwisu nie oznacza uznania reklamacji, lecz poddanie reklamowanego produktu ekspertyzie w celu zdiagnozowania usterki i wykluczenia przypadków, o których mowa w punktach 13 i 14.
  5. Serwis HoMedics po wykonaniu ekspertyzy i uznaniu reklamacji za zasadną dokonuje bezpłatnej naprawy bądź wymiany sprzętu na sprawny. Uszkodzone podzespoły i części elektroniczne pozostają własnością Serwisu.
  6. W uzasadnionym przypadku zwrotu gotówki za zakupiony produkt zleceniodawca reklamacji zostanie o tym fakcie poinformowany przez serwis HoMedics. Zwrot gotówki jest możliwy, gdy reklamowany produkt został dostarczony do serwisu kompletny w oryginalnym opakowaniu. Decyzję o zwrocie podejmuje wyłącznie serwis. W niniejszym przypadku uszkodzony produkt pozostaje serwisie.
  7. W przypadku odmowy przyjęcia lub/i odmowy naprawy sprzęt jest odsyłany do zleceniodawcy reklamacji w stanie, w jakim został dostarczony do serwisu wraz z pisemnym uzasadnieniem decyzji i na koszt nadawcy.
  8. Serwis nie przyjmie reklamacji, która nie spełnia warunków zawartych w punkcie 10 i 11 niniejszej procedury reklamacyjnej i uzna zgłoszenie reklamacyjne, jako pozagwarancyjne - odpłatne w przypadku, gdy reklamowany produkt nie jest objęty gwarancją- zgodnie z punktem 12.
  9. SERWIS nie ma obowiązku wcześniejszego informowania zleceniodawcy reklamacji o niespełnieniu któregośkolwiek z warunków opisanych w punktach 10 i 11, a także w przypadku odmowy przyjęcia lub/i odmowy naprawy reklamowanego sprzętu.
  10. Warunkiem przyjęcia reklamacji przez SERWIS w okresie gwarancji jest:
    - dostarczenie sprzętu w stanie kompletnym (wraz ze wszystkimi oryginalnymi akcesoriami oraz dokumentacją) w oryginalnym opakowaniu,
    - dostarczenie czytelnej kopii protokołu (zgłoszenia) reklamacyjnego z opisem wady reklamowanego produktu,
    - dostarczenie czytelnej kopii dokumentu potwierdzającego zakup produktu (paragon fiskalny lub faktura VAT zawierająca czytelną datę zakupu, nazwę produktu oraz dane sprzedawcy) lub dostarczenie czytelnie wypełnionej, ważnej karty gwarancyjnej (jeśli jest załączona do produktu),
  11. Za reklamacje przedsprzedażną można uznać sprzęt z wadą ujawnioną w fabrycznie nowym produkcie podczas pierwszego użycia lub w czasie nieprzekraczającym pierwszych 5 dni od daty zakupu sprzętu. Warunkiem przyjęcia reklamacji przedsprzedażnej przez serwis jest:
    - dostarczenie sprzętu wolnego od zanieczyszczeń, uszkodzeń mechanicznych oraz śladów użytkowania w stanie kompletnym (wraz ze wszystkimi oryginalnymi akcesoriami oraz dokumentacją) w oryginalnym opakowaniu,
    - dostarczenie kopii protokołu (zgłoszenia) reklamacyjnego z czytelnym opisem wady reklamowanego produktu,
  12. Za reklamację pozagwarancyjną serwis HoMedics uzna produkt, który nie jest objęty gwarancją następcie:
    - zakończenia okresu gwarancyjnego,
    - uszkodzeń i wad nie objętych gwarancją szczególności wywołanych z winy/niewiedzy użytkownika jak np. **niewykręcenie śrub zabezpieczających przed użyciem.**
    - zmiany, zamazania numeru seryjnego produktu,
    - wprowadzonych zmian konstrukcyjnych lub/i nieautoryzowanych ingerencji,
    - pochodzenia produktu spoza oficjalnej dystrybucji na Polskę.
- W przypadku uszkodzeń i wad nie objętych gwarancją, w szczególności wywołanych z winy i niewiedzy użytkownika oraz w przypadku utraty praw gwarancyjnych zgłoszenie reklamacyjne zostanie rozpatrzone jako pozagwarancyjne odpłatne. Wszelkie koszty manipulacyjne związane z rozpatrzeniem reklamacji pozagwarancyjnej pokrywa jej zleceniodawca.

13. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń lub/i nieprawidłowego działania sprzętu wynikającego z:

- wszelkich uszkodzeń oraz urazów mechanicznych, termicznych, chemicznych obudowy, elementów i podzespołów
- uszkodzeń powstałych w skutek błędnej obsługi, montażu, eksploatacji, przechowywania i obchodzenia się z produktem (napięcie zasilające, temperatura, wilgotność), a także działania sił wyższych, klęsk żywiołowych (pożar, powódź) i innych wypadków losowych,
- uszkodzeń wynikających z użytkowania urządzenia niezgodnie z instrukcją oraz jego przeznaczeniem,
- uszkodzeń powstałych na skutek nieprzestrzegania powszechnych zasad użytkowania sprzętu elektronicznego oraz wszelkich innych uszkodzeń powstałych z winy lub niewiedzy użytkownika,
- uszkodzeń wywołanych przez używanie niezalecanych akcesoriów, zmiany konstrukcyjne, ingerencję oraz naprawy przez nieautoryzowany serwis lub/i próbę naprawy przez użytkownika,
- uszkodzeń wywołanych niepoprawnym podłączeniem sprzętu do instalacji zasilającej, antenowej, itp.
- przerwanych, przeciętych przewodów, oraz wyłamanych, wykrzywionych, bądź oderwanych złączy,
- naturalnego zużycia sprzętu i jego poszczególnych elementów (akumulator, obudowa, końcówki masujące, itp.),
- niewłaściwych działań wykonanych podczas programowania, lub aktualizacji oprogramowania produktu,

Reklamowany sprzęt z wyżej wymienionymi uszkodzeniami oraz z pochodnymi tychże uszkodzeń nie podlega naprawie, wymianie gwarancyjnej. Gwarancją nie są objęte obudowy, akcesoria (przewody, złącza,) oraz wszelkie akcesoria montażowe (wkręty, śruby uchwyty, itp.).

14. Gwarancja nie obejmuje zastrzeżeń, co do konserwacji, regulacji, czyszczenia, programowania, strojenia, korekcji błędów obsługi i wykonania innych czynności

niezbędnych do poprawnego funkcjonowania produktu, do których zobowiązany jest użytkownik.

15. Ingerencja, dokonywanie zmian konstrukcyjnych oraz wykonywanie jakichkolwiek czynności serwisowych, przez osoby nieupoważnione jest równoważne z utratą praw gwarancyjnych.

16. Reklamacje produktów należy przysyłać paczką zbiorczą zgodnie z punktem 17 niniejszej procedury reklamacyjnej.

17. Reklamacje produktów należy przesłać firmą kurierską **GLS**

Aby otrzymać informację jak zamawiać kuriera prosimy kierować zapytania na adres email: [biuro@eko-koral.pl](mailto:biuro@eko-koral.pl)

Za przesyłkę innym przewoźnikiem i inną taryfą niż STANDARD kosztami transportu obciążony zostanie zleceniodawca reklamacji lub przesyłka nie zostanie przyjęta

18. Serwis HoMedics nie ponosi odpowiedzialności za:

- utratę danych zapisanych w pamięci reklamowanych produktów,
- zmiany w ustawieniach reklamowanego sprzętu,
- wszelkie inne akcesoria dołączone do opakowania nie należące do oryginalnego produktu,
- akcesoria oraz opakowanie, które nie zostały dostarczone wraz z reklamowanym sprzętem,
- stan urządzenia oraz załączonych akcesoriów w przypadku braku oryginalnego opakowania,
- stan opakowania i produktu w przypadku braku odpowiedniego zabezpieczenia podczas wysyłki do serwisu,
- uszkodzenia i wady spowodowane przez sprzedawcę detalicznego lub innego przedstawiciela,
- przedłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji niezależne od SERWISU inne uszkodzenia wynikające z niewłaściwego przechowywania, transportu, obchodzenia się ze sprzętem, itp.

#### 19. Postanowienia końcowe:

- dostarczony do Serwisu produkt musi odpowiadać podstawowym warunkom higienicznym, dostarczona wraz z reklamowanym produktem kopia dowodu zakupu musi być czytelna,
- Serwis zastrzega sobie prawo do domagania się przedstawienia oryginałów dokumentów potwierdzających zakup reklamowanego produktu, lub podbitej karty gwarancyjnej
- Serwis podczas naprawy/wymiany może stosować produkty i podzespoły nowe lub regenerowane,

20. Niniejsza gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień nabywcy wynikających z tytułu niezgodności towaru z umową.

**Serwis HoMedics Eko-Koral**