

REGULAMIN ROZPATRYWANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU GWARANCJI

Regulamin Rozpatrywania Reklamacji dotyczy usuwania wad w drodze bezpłatnej naprawy lub wymiany w Serwisie myPhone, lub firmach serwisowych działających z upoważnienia myPhone Sp. z o.o.

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

1. Klient powinien dokonać zgłoszenia reklamacyjnego w Telefonicznym Centrum Obsługi Klienta pod numerem telefonu: **(+48 71) 71 77 400** bądź wypełnić formularz reklamacyjny dostępny na stronie [www <http://www.myphone.pl/gwarancja>](http://www.myphone.pl/gwarancja). Wszystkie pola w formularzu powinny być dokładnie i czytelnie wypełnione.
2. Reklamowany produkt należy wysłać do Serwisu myPhone na adres **50-428 Wrocław, ul. Krakowska 119**.
3. Serwis myPhone nie przyjmuje przesyłek wysłanych na nasz koszt bez wcześniejszego uzgodnienia.
4. Reklamowany produkt musi być zapakowany w sposób niewskazujący na zawartość przesyłki oraz tak, aby towar był należycie zabezpieczony przed wszelkimi uszkodzeniami.
5. Status reklamacji można sprawdzić na stronie internetowej <http://www.serwis-myphone.pl/> podając model urządzenia, numer IMEI, nr seryjny bądź też kontaktując się pod numerem telefonu **(+48 71) 71 77 400**

OKRES GWARANCJI

Okres gwarancji rozpoczyna się z chwilą zakupu oryginalnego produktu myPhone przez pierwszego Klienta końcowego.

1. myPhone Sp. z o.o., (gwarant), zapewnia, przez okres 24 (dwudziestu czterech) miesięcy gwarancję na produkt za wyjątkiem elementów wskazanych w punkcie 5.
2. Gwarancja na akcesoria w zestawie produktowym trwa przez okres 6 (sześciu) miesięcy od daty zakupu.
3. Okres gwarancji może być dłuższy niż zapisano w niniejszej gwarancji, jeśli wynika to z odrębnych umów zawartych z gwarantem.
4. W przypadku napraw produktów, dla których minął okres gwarancji, dokonywanych za zgodą i na koszt Klienta, myPhone Sp. z o.o. udziela 30-dniowej (trzydziestodniowej) gwarancji na naprawioną część.

5. Gwarancja na elementy wyświetlacza, płyty głównej i elementów powiązanych oraz złącz urządzenia udzielana jest na okres 12 (dwunastu) miesięcy od momentu zakupu.

WARUNKI GWARANCJI

1. Wada urządzenia zostanie usunięta w terminie 14 (czternastu) dni roboczych licząc od dnia przyjęcia produktu do Serwisu myPhone (wraz z wypełnioną kartą gwarancyjną, kopią dokumentu potwierdzającego zakup sprzętu).

2. myPhone Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu naprawy, jeżeli wymagane naprawy nie mogą być wykonane ze względu na:

- 2.1. brak części zamiennych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 2.2. ograniczenia importowe / eksportowe na urządzenia i części zamienne;
- 2.3. nieprzewidziane okoliczności uniemożliwiające wykonanie naprawy;
- 2.4. zaistnienie siły wyższej;
- 2.5. dodatkowy czas niezbędny do usunięcia wady.

W sytuacjach wymienionych powyżej termin nie powinien przekraczać 30 dni roboczych.

3. myPhone Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych wynikającą z konieczności naprawy wadliwego urządzenia.

4. Gwarancja nie obejmuje niewielkich defektów wyświetlaczy LCD w urządzeniach wyposażonych w takie wyświetlacze, w przypadku kiedy liczba błędów nie przekracza dopuszczalnej liczby dla paneli klasy III według normy ISO 13406-2 (dotyczy urządzeń wyposażonych w wyświetlacze LCD podlegające normie ISO).

5. Naprawie gwarancyjnej nie podlegają urządzenia, jeżeli:

5.1. Karta gwarancyjna i kopia dokumentu potwierdzającego zakup nie są tożsame.

5.2. Wprowadzono jakiegokolwiek modyfikacje na karcie gwarancyjnej przez niepowołane osoby

5.3. Kiedy Karta Gwarancyjna nie jest uzupełniona

5.4. Numer IMEI / numer seryjny / numer partii jest niemożliwy do ustalenia.

5.5. Punkt serwisowy stwierdził wadę spowodowaną z winy Klienta jak np.:

– uszkodzenie mechaniczne spowodowane np. poprzez uderzenie lub upadek;

– zawilgocenie;

- działanie środków chemicznych;

– nieautoryzowana ingerencja poprzez np. naprawę w nieautoryzowanym punkcie napraw;

– nieprawidłowa eksploatacja urządzenia np. zanieczyszczenia;

- nieprawidłową obsługę;

- oprogramowanie inne niż, preinstalowane lub autoryzowane dla danego urządzenia, przez producenta.

Stwierdzenie przez Punkt Serwisowy wady spowodowanej z winy Klienta powoduje utratę wobec niej uprawnień gwarancyjnych oraz konieczność pokrycia kosztów przesyłki.

5.6. Istnieją zastrzeżenia co do jakości odbioru sygnału radiowego i / lub telewizyjnego spowodowane czynnikami niezależnymi od myPhone Sp. z o.o. (jak np. siła sygnału).

5.7. Wystąpią problemy związane ze współdziałaniem nabytego sprzętu z urządzeniami i oprogramowaniem innych producentów i dostawców lub związane z konfiguracją podaną przez producenta.

6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowej eksploatacji produktu przez Klienta, myPhone Sp. z o.o., zastrzega sobie prawo do odmowy dokonania naprawy gwarancyjnej produktu.

7. Punkt Serwisowy może, za zgodą Klienta, naprawić produkt niepodlegający warunkom gwarancji, zgodnie z indywidualną ofertą uwzględniającą stopień niesprawności sprzętu.

8. Terytorialny zasięg gwarancji obejmuje terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Niniejsza Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową oraz rękojmi.

SERWIS REKLAMACYJNY

1. Po przyjęciu zgłoszenia reklamacyjnego w ramach gwarancji, reklamowany produkt należy wysłać do Serwisu **myPhone na adres 50-428 Wrocław, ul. Krakowska 119.**

2. Dział Reklamacji każdorazowo przeprowadza weryfikację nadesłanych produktów i dokumentów z danymi zawartymi w formularzu reklamacyjnym. Podstawą gwarancji jest dołączenie do reklamowanego urządzenia wypełnionej karty gwarancyjnej, opisu uszkodzenia oraz kopii dokumentu potwierdzającego zakup sprzętu z datą sprzedaży. Brak, któregośkolwiek z powyższych dokumentów może spowodować odesłanie do Klienta na jego koszt reklamowanego urządzenia

3. Wadliwy sprzęt lub części, które wymieniono stają się własnością Serwisu myPhone.

4. W przypadku wystosowania przez Klienta żądania naprawy urządzenia przez Serwis myPhone po upływie okresu gwarancji lub w przypadku, gdy wada nie podlega gwarancji Serwis myPhone może, według uznania Klienta, wykonać odpłatnie taką naprawę (uwzględniając wszelkie niezbędne czynności), obciążając jednocześnie Klienta kosztami transportu. Serwis myPhone może też zwrócić Klientowi przedmiot naprawy w niezmienionym stanie, na jego koszt.

5. Brak odbioru produktu będzie skutkowało obciążeniem klienta kosztem przechowywania.

W razie wszelkich pytań i wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji prosimy o kontakt z Działem Reklamacji myPhone Sp. z o.o.:

- Telefon: **(+48 71) 71 77 400**
- strona www <http://www.myphone.pl/gwarancja>