

Ogólne Warunki Gwarancji eMAG

§ 1 GWARANCJA eMAG - OKRES i ZAKRES OBOWIĄZYWANIA.

1. Gwarantem jakości produktów jest Agito Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Inflanckiej 4A, 00-189, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000475630 oraz NIP: 527-23-80-769, **prowadząca sklep internetowy pod nazwą handlową eMAG, dostępny w domenie emag.pl (dalej jako: eMAG)**, z którym Klienci mogą się kontaktować pod adresem mailowym sklep@emag.pl oraz numerem telefonu 22 335 00 00.
2. Gwarancja eMAG udzielana jest w przypadku, gdy do produktu nie dołączono oświadczenia gwarancyjnego producenta lub importera lub nie jest ono udostępnione na ich polskojęzycznej stronie internetowej.
3. Gwarancja jakości eMAG nie jest udzielana na: zabawki, odzież, oprogramowanie, artykuły spożywcze, karmy i akcesoria dla zwierząt, chemię gospodarczą i środki czystości, kosmetyki, tekstylia, książki.
4. Gwarancja jakości udzielana przez eMAG obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Okres gwarancji dla konkretnego produktu podany jest przy produkcie na eMAG.pl. W przypadku braku takiej informacji, z wyłączeniem kategorii wymienionych w punkcie 3, gwarancja jest udzielona na 12 miesięcy od daty zakupu.
5. Odpowiedzialność z tytułu gwarancji obejmuje tylko wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie.

§ 2 TRYB ZGŁASZANIA REKLAMACJI

1. W celu zgłoszenia reklamacji z tytułu gwarancji należy wypełnić formularz reklamacji dostępny na stronie: <http://www.emag.pl/info/form/formularz-do-naprawy-produktu> (podstawą przyjęcia reklamacji jest kompletnie wypełnione zgłoszenie z dokładnym opisem wady).
2. W informacji zwrotnej wysłanej na podany w zgłoszeniu adres mailowy, Klient otrzyma informację o przebiegu procesu reklamacji. Po odbiór przygotowanej i zabezpieczonej do transportu przesyłki zostanie zleony kurier DPD. W celu zabezpieczenia produktu przed uszkodzeniem w trakcie transportu prosimy o przygotowanie przesyłki zgodnie z instrukcją w zakładce instrukcja pakowania dostępną tutaj: <https://www.dpd.com.pl/Jak-przygotowac-paczke>. Kurier będzie miał przygotowany list przewozowy. Po odebraniu przesyłki powinien zostawić potwierdzenie odbioru.
3. Zgłoszenie wady powinno nastąpić niezwłocznie po stwierdzeniu wady, a samo dostarczenie produktu powinno nastąpić nie później niż w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia wady. Przekroczenie ww. terminu może spowodować utratę gwarancji.
4. Przesyłka z produktem powinna zawierać dodatkowo: oryginalne opakowanie, dokumentację, kable i inne elementy dostarczone pierwotnie wraz z zakupionym produktem (komplet akcesoriów).
5. W przypadku zakupu kilku podzespołów Klient zobowiązany jest do weryfikacji, który podzespół jest wadliwy we własnym zakresie.



6. W przypadku gdy podzespoły były doręczane rozdzielnie- o ile jest o możliwe powinny zostać dostarczone w formie w jakiej zostały sprzedane.
7. Produkty do reklamacji należy odesłać wyczyszczone.
8. Produkty sprzedawane jako zestaw handlowy np. kości pamięci RAM, podlegają reklamacji wyłącznie w komplecie.

§ 3 SPOSÓB I TERMIN ROZPATRZENIA REKLAMACJI

1. Reklamacje będą rozpatrywane poprzez naprawę lub wymianę towaru na nowy wolny od wad. W przypadku braku możliwości naprawy lub wymiany towaru na nowy wolny od wad, reklamacja rozpatrzona zostanie poprzez zwrot ceny zakupionego produktu. Wybór sposobu rozliczenia reklamacji zależy wyłącznie od Gwaranta.
2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 28 dni roboczych od daty doręczenia towaru Gwarantowi. Jeżeli jednak produkt wymaga przeprowadzenia dodatkowych ekspertyz lub sprowadzenia części, termin ten może zostać wydłużony do 60 dni roboczych.
3. W przypadku przyjęcia produktu warunkowo, czas naprawy może zostać wydłużony do 90 dni roboczych.

§ 4 UTRATA GWARANCJI

1. Uprawnienia Klienta z tytułu gwarancji wygasają w przypadku gdy:
 - a. serwis stwierdzi ingerencję w produkt przez osoby nieuprawnione (naruszone plomby, ślady demontażu, samodzielne przeróbki i modyfikacje itp.);
 - b. uszkodzenie produktu powstało w wyniku stosowania nieoryginalnych lub niezgodnych z zaleceniami producenta materiałów eksploatacyjnych;
 - c. uszkodzenie towaru powstało wskutek zdarzeń losowych (powódź, pożar itp.);
 - d. serwis stwierdzi uszkodzenie mechaniczne, chemiczne lub termiczne;
 - e. sprzęt jest używany po stwierdzeniu wady;
 - f. usterka jest spowodowana nieprawidłową instalacją bądź użytkowaniem danego produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub instrukcją obsługi.
 - g. Stwierdzono modyfikację oprogramowania układowego wykraczającą poza zakres udostępnionym dla użytkownika końcowego przez producenta danego urządzenia(standardowe aktualizacje).
2. Gwarancji nie podlegają produkty, których jedyną wadą jest niekompatybilność.

§ 5 PRZEPISY KOŃCOWE

1. eMAG nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, które znajdują się na dyskach i innych nośnikach dostarczanych do eMAG. Klient jest zobowiązany przed przekazaniem reklamowanego produktu do Gwaranta , zabezpieczyć wszelkie dane, zdjęcia itp.
2. W przypadku gdy reklamowany produkt zabezpieczony jest hasłem, Klient zobowiązany jest do udostępnienia hasła do celów serwisowych. Tyczy się to również usunięcia urządzenia z kont mogących powodować trwałe zablokowanie urządzenia w przypadku przywrócenia ustawień fabrycznych takich jak blokady antykradzieżowe, konta producentów sprzętu, usługi lokalizacyjne, konta dostawców oprogramowania takie jak np. sklep Google czy konto Apple ID. Odesłanie urządzenia z powiązаныmi kontami może skutkować jego odesłaniem bez podjęcia



czynności serwisowych. eMAG.pl nie odpowiada za trwałe zablokowanie urządzenia mogące być skutkiem niewykonania powyższych czynności przez reklamującego.

3. Gwarancja na materiały eksploatacyjne (typu toner do drukarki) oraz dołączone do produktów akcesoria (np. ładowarki, zasilacze) wynosi 6 miesięcy od daty zakupu.
4. Klient po otrzymaniu naprawionego produktu po procesie reklamacyjnym ma obowiązek zgłoszenia wszelkich uwag dotyczących otrzymanego produktu w ciągu dwóch dni od momentu otrzymania towaru.
5. W przypadku zgłoszenia reklamacji, która nie znajdzie potwierdzenia, eMAG zastrzega sobie możliwość obciążenia reklamującego kosztami ekspertyzy oraz transportu produktu w obie strony.
6. We wszelkich sprawach nieuregulowanych w niniejszych warunkach Gwarancji mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. eMAG nie odpowiada za straty powstałe w wyniku niemożności korzystania z produktu w okresie rozpatrywania reklamacji.
8. **Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.**

