

WARUNKI GWARANCJI I PROCEDURY REKLAMACYJNE

Wersja 2.1 z dnia 15.09.2015

- I. Gwarancja producenta, a gwarancja dystrybutora
- II. Warunki gwarancji dystrybutora
- III. Procedura reklamacji
- IV. Procedura DOA

I.

Urządzenia sprzedawane przez firmę Sunnyline Computer Products Poland Sp. z o.o. są objęte gwarancją producenta. W przypadku reklamacji produktu objętego gwarancją producenta obowiązują zapisy umieszczone w **warunkach gwarancji producenta**.

Listę sprzętu objętego gwarancją producenta można znaleźć [tutaj](#)

Na sprzęt nie objęty gwarancją producenta firma Sunnyline Computer Products Poland Sp. z o.o. udziela gwarancji dystrybutora. W przypadku reklamacji produktu nie objętego gwarancją producenta obowiązują zapisy umieszczone w **warunkach gwarancji dystrybutora**.

II.

WARUNKI GWARANCJI DYSTRYBUTORA

§ 1

Firma Sunnyline Computer Products Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Przeźmierowie, kod pocztowy 62-081, ul. Graniczna 58B zwana dalej Gwarantem udziela Nabywcy gwarancji na wszystkie sprzedawane produkty, zapewnia sprawne działanie oferowanych produktów pod warunkiem korzystania z nich zgodnie z przeznaczeniem. Nabywcą w rozumieniu Warunków Gwarancji Dystrybutora jest Reseller nabywający produkt w celu dalszej odsprzedaży.

1. Okres gwarancji na produkty oferowane przez Gwaranta udzielany jest użytkownikowi końcowemu. Okres ten liczony jest od daty sprzedaży i wynosi 24 miesiące, ale nie dłużej niż 25 miesięcy od dnia wydania towaru z magazynu firmy Sunnyline Poland.
2. Ujawnione w tym okresie ewentualne wady lub uszkodzenia objęte gwarancją powinny zostać niezwłocznie zgłoszone Gwarantowi.

§ 2

Gwarant odpowiada przed Nabywcą wyłącznie za wady powstałe z przyczyn tkwiących w sprzedanym produkcie, natomiast gwarancją nie są objęte wady powstałe z innych przyczyn, a szczególnie w wyniku:

- nieprawidłowego użytkowania lub zastosowania
- nieprawidłowego doboru produktów do warunków istniejących w miejscu montażu i użytkowania
- nieprawidłowego montażu, konserwacji, magazynowania i transportu
- nieprawidłowego działania Nabywcy lub osób trzecich wskutek czego powstały wady techniczne
- uszkodzeń mechanicznych, chemicznych, termicznych lub celowego uszkodzenia produktu i wywołanie w nim wady
- uszkodzeń powstałych w wyniku otwarcia obudowy lub ingerencji wewnątrz produktu uszkodzeń wynikłych ze zdarzeń losowych, w szczególności: pożar, powódź, wyładowania atmosferyczne, zalanie, przepięcia elektryczne, itp.
- gwarancja nie obejmuje oprogramowania zainstalowanego w urządzeniu lub dostarczonego z urządzeniem.

§ 3

Ponadto Nabywca traci uprawnienia z tytułu gwarancji na produkty w przypadku stwierdzenia:

- modyfikacji produktu
- śladów ingerencji osób nieuprawnionych
- jakichkolwiek prób napraw dokonywanych przez osoby nieuprawnione (osoby nieuprawnione to takie, które nie są autoryzowane przez Gwaranta)
- zainstalowanie innego oprogramowania niż oryginalne producenta

§ 4

1. Nie stwierdzenie przez Serwis Gwaranta uszkodzenia w reklamowanym produkcie lub stwierdzenie przez Gwaranta zaistnienia przyczyn uszkodzenia określonych w §2 bądź nieuprawnionych modyfikacji, napraw i ingerencji określonych w §3 jest podstawą do odrzucenia reklamacji Nabywcy.
2. W powyższych przypadkach reklamowany towar będzie zwrócony na koszt Reklamującego.

III.

Procedura reklamacji

Dotyczy reklamacji z tytułu **Gwarancji Dystrybutora**, z **wyłączeniem produktów firmy TP- Link**.

Od 01.01.2015 produkty firmy TP-Link można reklamować jedynie w punkcie zakupu (drogą sprzedażową)

§ 1

Procedura przyjęcia reklamacji:

1. Przed rozpoczęciem procesu reklamacji niezbędny jest kontakt zgłaszającego reklamację z działem serwisu Gwaranta pod numerem telefonu: 0 801 000 375 (czynny pn.-czw.: 9:00-17:00 oraz pt.: 8:00-16:00) lub adresem e-mail: serwis@sunnyline.com.pl. Dział serwisu przeprowadzi próbę zdalnego rozwiązania problemu wraz ze zgłaszającym.
2. W przypadku, gdy rozwiązanie problemu poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy nie będzie możliwe, zostanie przyjęte zgłoszenie reklamacyjne, któremu zostanie nadany numer RMA. Dla produktów będących w reklamacji, zgłaszający musi zadbać o odpowiednie, zapewniające bezpieczeństwo w transporcie opakowanie produktu oraz o czytelne oznaczenie go numerem RMA i przesłanie go na adres:

Sunnyline Poland sp. z o.o. - Serwis
ul. Graniczna 58B
62-081 Przeźmierowo
tel.: 061 650 75 58

3. Każda przesyłka reklamacyjna musi zawierać:
 - Numer RMA
 - Dokładne dane kontaktowe osoby reklamującej, w tym numer telefonu
 - Dokładny opis usterki
 - Kopię dowodu zakupu (paragon lub faktura)

Przesyłki nadesłane bez wcześniejszego kontaktu z serwisem, które nie są opatrzone numerem RMA nie będą przyjmowane i zostaną odesłane na koszt nadawcy.

4. Reklamowany produkt musi być dostarczony z pełnym wyposażeniem z jakim był sprzedany. W przypadku nie spełnienia tego warunku Serwis może odmówić rozpatrzenia reklamacji.
5. Reklamowany produkt dostarczany jest do serwisu Gwaranta na koszt i ryzyko Zgłaszającego.
6. Po otrzymaniu przesyłki Serwis Gwaranta dokonuje weryfikacji opisanych usterek i w przypadku stwierdzenia wadliwości produktu dokonuje jego naprawy lub wymiany w ciągu maksymalnie 14 dni (w przypadku produktów firmy Thecus 21dni) roboczych a następnie odsyła sprzęt do

Reklamującego na koszt Gwaranta. Gwarant nie odpowiada za wydłużony czas przesyłki w drodze spowodowany przyczynami od niego nie zależnymi.

§ 2

1. Gwarancja ogranicza się jedynie do bezpłatnej naprawy produktu, wymiany na nowy bądź na inny model o takiej samej funkcjonalności i nie gorszych parametrach lub do wystawienia faktury korygującej.
2. Gwarant decyduje o wadliwości produktu i wyborze sposobu rozpatrzenia reklamacji.
3. Wadliwe produkty wymienione na nowe przechodzą na własność Gwaranta.
4. W przypadku uznania reklamacji Gwarant prześle naprawiony lub wymieniony produkt Reklamującemu na koszt Gwaranta.
5. Gwarant zastrzega sobie prawo obciążenia Reklamującego kosztami manipulacyjnymi związanymi z przeprowadzeniem przeglądu i transportem, jeśli reklamowany produkt będzie sprawny lub uszkodzenie nie było objęte gwarancją. W takim przypadku Reklamujący zostanie obciążony opłatą manipulacyjną.

§ 3

Reklamowany produkt powinien mieć dokładny opis występujących w nim wad lub usterek. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za wydłużenie czasu rozpatrzenia reklamacji spowodowane niepełnym lub wprowadzającym w błąd opisem usterki.

§ 4

1. Rozpatrzenie reklamacji poprzez naprawę lub wymianę produktu będzie następowało w terminie 14 (w przypadku produktów firmy Thecus 21dni) dni roboczych od daty dostarczenia wadliwego towaru do serwisu Gwaranta.
2. Termin określony powyżej nie ma zastosowania w przypadku stwierdzenia opóźnienia płatności przez Reklamującego powyżej 7 dni od upływu terminu. W powyższym przypadku, do dnia uregulowania przez Reklamującego długu w pełnej wysokości bieg terminów do usunięcia wad i usterek towaru ulega zawieszeniu.

§ 5

Gwarancja na produkt ulega przedłużeniu o czas trwania naprawy, a biegnie od początku w stosunku do wymienionego produktu. W razie wymiany całego produktu na wolny od wad Nabywca otrzymuje pełną, nową gwarancję rozpoczynającą się w dniu wydania nowego produktu.

§ 6

Dokumentem stwierdzającym dokonanie naprawy gwarancyjnej jest dokument reklamacyjny wystawiany przez Gwaranta.

§ 7

1. Uprawnienia z tytułu gwarancji nie obejmują prawa uprawnionego z gwarancji do domagania się zwrotu utraconych korzyści w związku z wadami produktu.
2. Reklamacje są realizowane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej

§ 8

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie postanowienia Kodeksu Cywilnego.

IV.

Procedura reklamacyjna DOA dla sprzętu importowanego przez

Sunnyline Computer Products Poland Sp. z o.o.

1. Reklamacje DOA zgłaszane są przez resellerów i objęte są nimi produkty, których uszkodzenie zostanie stwierdzone przez resellera w ciągu 5 dni roboczych od daty zakupu od dystrybutora.
2. Przed rozpoczęciem procesu reklamacji niezbędny jest kontakt Zgłaszającego z serwisem technicznym pod numerem telefonu: 061 650 75 58 (czynny pn. – czw.: 9:00-17:00 oraz pt.: 8:00-16:00) lub pod adresem e-mail: serwis@sunnyline.com.pl. Serwis techniczny przeprowadzi zdalną próbę rozwiązania problemu wraz ze Zgłaszającym.
3. W przypadku, gdy rozwiązanie problemu poprzez kontakt telefoniczny lub mailowy nie będzie możliwe zostanie przyjęte zgłoszenie reklamacyjne, któremu zostanie nadany numer DOA. Zgłaszający musi zadbać o odpowiednie, zapewniające bezpieczeństwo, opakowanie produktu oraz o czytelne oznaczenie go numerem DOA oraz adresem serwisu:

Sunnyline Poland sp. z o.o. - Serwis
ul. Graniczna 58B
62-081 Przeźmierowo
tel.: 061 650 75 58

4. **Przesyłka wysyłana jest na koszt wysyłającego. Przesyłki nieopatrzone numerem DOA nie będą przyjmowane i zostaną odesłane na koszt nadawcy.**
5. Reklamowany produkt musi być dostarczony z pełnym wyposażeniem, z jakim był sprzedawany. W przypadku nie spełnienia tego warunku Serwis może odmówić rozpatrzenia reklamacji.
6. Każda przesyłka musi zawierać:
 - Numer DOA,
 - Dokładne dane kontaktowe osoby reklamującej, w tym numer telefonu,
 - Dokładny opis usterki,
 - Kopię dowodu zakupu (paragon lub faktura)
7. Po otrzymaniu przesyłki Serwis dokonuje weryfikacji opisanych usterek i w przypadku stwierdzenia wadliwości produktu dokonuje jego wymiany w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych, a następnie odsyła sprzęt do reklamującego na swój koszt. Serwis nie odpowiada za czas przesyłki w drodze.
8. Reklamacje są realizowane wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.