

PROCEDURA REKLAMACJI PRODUKTU OBJĘTEGO GWARANCJĄ

WARUNKI GWARANCJI

1. Produkty zakupione w AMS TRADE mają różne okresy gwarancji. Należy sprawdzić dokładnie na jaki okres została udzielona gwarancja na zakupiony towar - gwarancja rozpoczyna się od daty zakupu produktu wpisanej do karty gwarancyjnej przez sprzedającego i potwierdzonej dowodem zakupu.
2. Ujawniona w okresie gwarancji ewentualna niesprawność produktu lub jego wada powstała z przyczyn tkwiących w zakupionym produkcie będzie usunięta bezpłatnie. W przypadku, gdy naprawa produktu okaże się niemożliwa z jakiegokolwiek powodu, AMS TRADE wymieni w ramach gwarancji reklamowany produkt na taki sam lub inny produkt o zbliżonych lub lepszych właściwościach użytkowych i technicznych.
3. W terminie 14 dni od otrzymania towaru AMS TRADE podejmie decyzję o naprawie lub wymianie towaru i poinformuje o tym klienta. Naprawa gwarancyjna zostanie wykonana w możliwie najkrótszym terminie. AMS TRADE może się uchylić od terminowego wykonania serwisu gwarancyjnego, jeśli zaistnieją zakłócenia w działalności firmy spowodowane nieprzewidywalnymi okolicznościami np. niepokojami społecznymi, klęskami żywiołowymi, ograniczeniami importowymi itp. AMS TRADE nie odpowiada za szkody i straty powstałe w wyniku niemożności korzystania ze sprzętu będącego w naprawie.
4. Gwarancja nie obejmuje:
 - obniżenia jakości produktu spowodowanego normalnym procesem zużycia oraz naturalnego zużycia produktu,
 - uszkodzeń spowodowanych zastosowaniem nieprawidłowego napięcia zasilającego,
 - uszkodzeń mechanicznych i termicznych
 - oraz innych, niezawinionych zdarzeń losowych.

Dokonywanie samodzielnych przeróbek, zmian konstrukcyjnych, zerwanie plomby gwarancyjnej skutkuje utratą gwarancji.

5. Gwarancja AMS TRADE nie obowiązuje w następujących przypadkach:
 - produkt i dane w karcie gwarancyjnej będą niezgodne ze sobą lub niemożliwe będzie odczytanie znajdujących się w nich danych,
 - uszkodzenie powstało na skutek użytkowania produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem (np. w zastosowaniach przemysłowych),
 - stwierdzone zostaną modyfikacje, zmiany konstrukcyjne produktu,
 - uszkodzenie produktu powstało na skutek uszkodzenia oprogramowania wirusem komputerowym lub użytkownika produktu z oprogramowaniem innym niż udostępnione przez producenta,
 - wystąpiło uszkodzenie mechaniczne produktu.
6. Serwis gwarancyjny polegający na aktualizacji oprogramowania, regulacji, wymianie żarówek i bezpieczników nie jest traktowany jako naprawa gwarancyjna.

ZGŁASZANIE I ROZPATRYWANIE REKLAMACJI

7. Reklamacji podlegają wyłącznie wady ukryte powstałe z winy producenta.
8. Pojęcie "wad" nie obejmuje konserwacji przewidzianych w instrukcji obsługi, wymiany i naprawy zużywanych w sposób naturalny podzespołów, wymiany materiałów eksploatacyjnych - w tym także baterii i akumulatorów, a także instalacji i konfiguracji oprogramowania.
9. Reklamacji nie podlegają przedmioty sprawne (dlatego należy upewnić się przed odesłaniem, czy problem na pewno tkwi w produkcie, czy w niewłaściwym użytkowaniu!).
10. Każda reklamacja wymaga załączenia FORMULARZA REKLAMACJI (można skorzystać z formularza reklamacji znajdującego się na stronach www.amstrade.eu/gwarancja lub za pomocą poczty elektronicznej gwarancja@amstrade.eu albo przesyłki tradycyjnej: AMS TRADE, ul. Karłowicza 11, 40-145 Katowice).
11. W momencie zgłoszenia reklamacji poprzez stronę internetową, telefonicznie na numer 032 7261670 lub za pomocą poczty elektronicznej gwarancja@amstrade.eu albo przesyłki tradycyjnej przez pracownika AMS TRADE **zostanie nadany numer reklamacji RMA**.
12. Nadanie numeru reklamacji – RMA – zobowiązuje nabywcę do dostarczenia na własny koszt sprzętu ze stwierdzoną

wadą, na adres: **AMS TRADE, 40-145 Katowice, ul. Karłowicza 11.**

13. **Otrzymany numer RMA należy dopisać na liście przewozowym przesyłki w polu „instrukcje specjalne” oraz na froncie koperty / przesyłki.**
14. Sprzęt powinien być dostarczony w opakowaniu fabrycznym wraz z kompletem dokumentów (gwarancja, dokumentacja, dowód zakupu) oraz odpowiednio zabezpieczony na czas transportu, z nienaruszonymi plombami gwarancyjnymi. Naruszenie plomb przez Nabywcę powoduje utratę gwarancji.
15. W razie nieprzedłożenia ze sprzętem kopii dokumentu gwarancji wraz z dowodem zakupu oraz opisu objawów, AMS TRADE zastrzega sobie prawo odmowy wykonania naprawy gwarancyjnej z uwagi na niedopełnienie przez Nabywcę warunków gwarancji.

WYROBY ZE SKÓRY

16. W przypadku wyrobów ze skóry lub zawierających elementy skórzane gwarancja obejmuje wyłącznie wady powstałe z winy producenta z wyłączeniem naturalnego zużycia, uszkodzeń mechanicznych oraz uszkodzeń zamków błyskawicznych, okuć, ozdób oraz części demontowalnych. Skóra jest produktem naturalnym, garbarnie ani producenci wyrobów ze skóry nie mogą zagwarantować trwałości koloru ani odporności na deszcz. Prawdziwa skóra może okazywać naturalne ślady.
17. Jeżeli na skórze widoczne są jakiegokolwiek ślady związane z fakturą materiału prosimy nie traktować ich jako wady gdyż znaki takie są naturalnym dowodem autentyczności, szlachetności skóry i oznaką indywidualności wyrobu. Wyroby skórzane należy czyścić i impregnować ogólnie dostępnymi w handlu środkami do czyszczenia i konserwacji wyrobów skórzanych. W wypadku przemoczenia wyrobu skózanego nie należy suszyć go w bezpośrednim sąsiedztwie źródeł ciepła lecz wyłącznie w miejscach suchych i przewiewnych.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

18. **AMS TRADE nie przyjmuje przesyłek odsyłanych za pobraniem.**
19. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji - gdy podana usterka nie występuje, zerwane są plomby gwarancyjne, nastąpiło mechaniczne uszkodzenie – AMS TRADE zastrzega sobie prawo do obciążenia Nabywcy kosztem ekspertyzy, diagnostyki oraz transportu zgodnie z taryfą obowiązującą w serwisie www.amstrade.eu lub zgodnie z faktycznymi kosztami ponoszonymi za zlecenie przesyłki. W przypadku nieuzasadnionej reklamacji klient zostanie poinformowany o kosztach i jest zobowiązany do ich pokrycia poprzez wpłatę na rachunek firmowy, w terminie 90 dni kalendarzowych od przekazania informacji. AMS TRADE nie będzie magazynował produktu dłużej niż 90 dni kalendarzowych od dnia powiadomienia o nieuzasadnionej reklamacji a brak terminowej wpłaty pokrywającej koszty AMS TRADE jest uznawany za rezygnację ze zwrotu towaru i zgodę na jego bezpowrotną utylizację.
20. AMS TRADE nie ponosi odpowiedzialności w przypadku utraty danych cyfrowych oraz w związku z wynikającymi z tego faktu konsekwencjami (dot. urządzeń elektronicznych).
21. Produkt naprawiony w ramach gwarancji odsyłany jest na koszt AMS TRADE.
22. Gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.
23. Podstawą do rozstrzygnięcia ewentualnych rozbieżności jest prawo obowiązujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
24. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszej Procedurze stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
25. Użytkownik przekazując produkt z kartą gwarancyjną do AMS TRADE w celu dokonania naprawy gwarancyjnej akceptuje wszystkie warunki udzielonej gwarancji oraz niniejszej procedury.
26. Kupujący w momencie odbioru przesyłki, zobowiązany jest do sprawdzenia jej pod kątem zgodności z zamówieniem. Potwierdzając odbiór, Kupujący uzyskuje prawo własności towaru oraz ponosi wszelkie ryzyko związane z jego posiadaniem i użytkowaniem.
27. Reklamacje dotyczące uszkodzeń mechanicznych powstałych podczas transportu będą rozpatrywane tylko na podstawie pisemnego protokołu uszkodzenia/rozbieżności zawartości przesyłki sporządzonego w momencie odbioru towaru w obecności kuriera i potwierdzonego przez niego. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki należy odmówić jej przyjęcia oraz spisać odpowiedni protokół uszkodzenia. Zgodnie z obowiązującym Prawem Przewozowym Odbiorca przesyłki, który zauważył jej uszkodzenie po odejście Kuriera, może zgłosić ten fakt telefonicznie firmie kurierskiej. Przewoźnik ma obo-



wiązek przysłać kuriera na miejsce dostawy w przeciągu 7 dni od daty doręczenia przesyłki w celu spisania protokołu uszkodzenia. Reklamacje na uszkodzenia mechaniczne, powstałe podczas transportu, nie będą rozpatrywane bez wypełnionego w obecności kuriera protokołu szkody oraz bez fabrycznego opakowania reklamowanego towaru wraz z dowodem zakupu.

28. Procedura została zaktualizowana w dniu 10.02.2011r.