

PROCEDURA GWARANCYJNYCH I POGWARANCYJNYCH NAPRAW TELEFONÓW I SMARTFONÓW MARKI BLAUPUNKT



Producent telefonów i smartfonów marki Blaupunkt w trosce o zadowolenie swoich Klientów umożliwia realizację zleceń serwisowych w Centrum Serwisowym FIXIT SA

Niniejszy dokument adresowany jest do użytkowników indywidualnych (B2C) oraz biznesowych (B2B).

SERWIS GWARANCYJNY

Producent urządzeń marki Blaupunkt gwarantuje sprawne działanie telefonów pod warunkiem korzystania z urządzeń zgodnie z przeznaczeniem i warunkami techniczno-eksploatacyjnymi opisanymi w Instrukcji Obsługi oraz Karcie Gwarancyjnej.

1. JAKI JEST CZAS TRWANIA GWARANCJI?

- Urządzenie: 24 miesiące gwarancji
- Bateria: 12 miesięcy gwarancji
- Ładowarka, kabel: 12 miesięcy gwarancji
- Akcesoria: 6 miesięcy gwarancji

2. JAK ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

A. Reklamację możesz zgłosić w Centrum Serwisowym FIXIT S.A. na stronie <http://rma.fixit-service.com>.

- Zgłoszenie należy zarejestrować na swoim koncie użytkownika (większa funkcjonalność) lub korzystając z uproszczonego formularza bez konieczności rejestracji (ograniczona funkcjonalność).
- Zgłaszając reklamację bezpośrednio w serwisie pamiętaj o wydrukowaniu etykiety serwisowej z numerem zlecenia lub numer ten napisz odręcznie na opakowaniu.
- W razie konieczności, wszelkie zapytania czy wątpliwości należy kierować na adres e-mail: blaupunkt@fixit.pl.

B. W miejscu zakupu urządzenia.

Uwaga: Pamiętaj, że zamieszczenie nieprecyzyjnego lub niekompletnego opisu usterki może utrudnić lub uniemożliwić wykonanie rzetelnych testów diagnostycznych, a tym samym spowodować, że wada nie zostanie wykryta.

Uwaga: Reklamacje przedsprzedażowe (DOA) muszą być zgłaszane w sklepie **do 3 dni od zakupu** urządzenia.

3. JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE W PROCESIE REKLAMACYJNYM?

W celu realizacji reklamacji gwarancyjnej konieczne jest przedłożenie kopii dokumentu zakupu (paragonu/faktury, wypełnionej karty gwarancyjnej z widocznym numerem IMEI).

4. JAK ZAPAKOWAĆ URZĄDZENIE I NADAĆ PRZESYŁKĘ?

Po zarejestrowaniu zgłoszenia, do serwisu wyślij **kompletne urządzenie** wraz ze wszystkimi oryginalnymi akcesoriami dołączonymi do niego przez producenta (np. ładowarka, bateria, akcesoria itp.).

Nie należy wysyłać dodatkowych elementów niewchodzących w skład oryginalnego wyposażenia (np. karty SIM, karty SD, futerały/pokrowce, słuchawki, dokumentacja, itp.). Wyjątek stanowią przypadki uprzednio uzgodnione z serwisem.

Sprzęt należy **odpowiednio zabezpieczyć** na czas transportu. Zalecamy użycie wypełniaczy oraz zapakowanie urządzenia w opakowanie oryginalne lub zastępcze, które wystarczająco ochroni zawartość przed uszkodzeniem lub zniszczeniem mogącym powstać w transporcie. Pragniemy zwrócić szczególną uwagę na ryzyko wystąpienia drobnych zarysowań mogących powstać w wyniku niewystarczającego zabezpieczenia urządzenia.

Producent urządzeń marki Blaupunkt oraz firma FIXIT S.A. nie biorą odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie oraz będące skutkiem niewłaściwego lub niedostatecznego zabezpieczenia sprzętu. W takim przypadku zarówno usunięcie zgłaszanej usterki, jak również uszkodzenia transportowego, będzie mogło zostać zrealizowane wyłącznie na koszt Zgłaszającego.

Obsługa zleceń gwarancyjnych realizowana jest w trybie door-to-door za pośrednictwem firmy spedycyjnej DHL lub paczkomatów InPost. Koszty transportu pokrywa serwis.

Zlecenie odbioru przesyłki następuje po akceptacji zgłoszenia zarejestrowanego na stronie <http://rma.fixit-service.com>. Przesyłka zostanie odebrana ze wskazanego adresu w ciągu dwóch dni roboczych od daty potwierdzenia zgłoszenia reklamacyjnego lub w terminie wybranym przez Klienta w czasie zgłaszania reklamacji.

Uwaga: Jeżeli kurier nie odbierze przesyłki w wyżej wymienionym terminie, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres: blaupunkt@fixit.pl. W przypadku wybrania paczkomatów InPost prosimy o kontakt w razie nieotrzymania kodu.

5. CZEGO GWARANCJA NIE OBEJMUJE?

Gwarancją udzielaną przez producenta nie są objęte **uszkodzenia powstałe z przyczyn zewnętrznych**, jak np.: mechaniczne, spowodowane zjawiskami atmosferycznymi, zanieczyszczenia, zalania, uszkodzenia powstałe wskutek użycia niewłaściwych materiałów eksploatacyjnych (np. środków czyszczących), wynikłe w procesie nieautoryzowanej aktualizacji lub zmiany oprogramowania wewnętrznego urządzenia.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia naruszającego warunki gwarancji, serwis prześle do Zleceniodawcy drogą mailową propozycję wykonania naprawy odpłatnej lub w uzasadnionych przypadkach odeśle zlecenie bez realizacji naprawy gwarancyjnej.

6. ZA CO SERWIS NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI?

- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, utratę lub wymazanie danych Klienta z pamięci urządzenia lub nośników informacji. Użytkownik urządzenia jest odpowiedzialny za wykonanie kopii zapasowej swoich danych/informacji,
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe akcesoria lub wyposażenie niebędące elementem oryginalnego zestawu (np. karty SIM, karty SD, futerały/pokrowce, słuchawki, dokumentacja, itp.).
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za problemy związane ze współpracą reklamowanego sprzętu z urządzeniami i oprogramowaniem innych producentów.

7. CO ZROBIĆ, JEŚLI PRZESYŁKA ULEGNIE USZKODZENIU W DRODZE Z SERWISU DO KLIENTA?

Przy odbiorze przesyłki **sprawdź jej zawartość oraz stan urządzenia w obecności kuriera**. W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości, np. uszkodzenia opakowania, uszkodzenia sprzętu, niekompletności, spisz z kurierem protokół szkody, a następnie niezwłocznie poinformuj serwis o zaistniałej sytuacji kontaktując się pod adresem: blaupunkt@fixit.pl.

Jeśli masz możliwość, zrób zdjęcia przedstawiające uszkodzenia oraz sposób zapakowania urządzenia. Fotodokumentacja z pewnością przyspieszy proces dochodzenia odszkodowania.

Uwaga: Pamiętaj, że dochodzenie odszkodowania od przewoźnika możliwe jest wyłącznie na podstawie protokołu szkody!

SERWIS POGWARANCYJNY

1. GDZIE ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

Zarejestruj zlecenie naprawy pogwarancyjnej bezpośrednio w Centrum Serwisowym Fixit za pomocą strony <http://rma.fixit-service.com>.

- Zgłoszenie należy zarejestrować na swoim koncie użytkownika (większa funkcjonalność) lub korzystając z uproszczonego formularza bez konieczności rejestracji (ograniczona funkcjonalność). W razie niezgłoszenia reklamacji serwis zastrzega sobie prawo do odesłania urządzenia bez naprawy.
- W razie konieczności, wszelkie zapytania czy wątpliwości należy kierować na adres e-mail: blaupunkt@fixit.pl

2. JAKIE DOKUMENTY SĄ WYMAGANE?

W przypadku naprawy pogwarancyjnej karta gwarancyjna oraz dowód zakupu nie są wymagane. Pamiętaj jedynie o zamieszczeniu **dokładnego opisu usterki**, który pozwoli w pełni zdiagnozować zgłaszany przez Ciebie problem.

3. JAK ZAPAKOWAĆ URZĄDZENIE I NADAĆ PRZESYŁKĘ?

Po zarejestrowaniu zgłoszenia, wyślij do serwisu **kompletne urządzenie** wraz ze wszystkimi oryginalnymi akcesoriami do niego dołączonymi przez producenta (np. tablet, ładowarka, bateria, akcesoria itp.).

Nie należy wysyłać dodatkowych elementów niewchodzących w skład oryginalnego wyposażenia (np. karty sim, karty SD, futerały/pokrowce, słuchawki, dokumentacja, itp.). Wyjątek stanowią przypadki uprzednio uzgodnione z serwisem.

Sprzęt należy **odpowiednio zabezpieczyć** na czas transportu. Zalecamy użycie wypełniaczy oraz zapakowanie urządzenia w opakowanie oryginalne lub zastępcze, które wystarczająco ochroni zawartość przed uszkodzeniem lub zniszczeniem mogącym powstać w transporcie. Pragniemy zwrócić szczególną uwagę na ryzyko wystąpienia drobnych zarysowań mogących powstać w wyniku niewystarczającego zabezpieczenia urządzenia.

Producent urządzeń marki Blaupunkt oraz firma FIXIT nie biorą odpowiedzialności za uszkodzenia powstałe w transporcie oraz będące skutkiem niewłaściwego lub niedostatecznego zabezpieczenia sprzętu. W takim przypadku zarówno usunięcie zgłaszanej usterki, jak również uszkodzenia transportowego, będzie mogło zostać zrealizowane wyłącznie na koszt Zgłaszającego.

W zależności od wcześniejszych ustaleń z serwisem, urządzenie możesz wysłać na koszt własny lub za pośrednictwem kuriera zamówionego przez serwis.

Uwaga: Jeżeli kurier nie odbierze przesyłki w wyżej wymienionym terminie, prosimy o niezwłoczny kontakt na adres: blaupunkt@fixit.pl

4. ZA CO SERWIS NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI?

- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie, utratę lub wymazanie danych Klienta z pamięci urządzenia lub nośników informacji. Użytkownik urządzenia jest odpowiedzialny za wykonanie kopii zapasowej swoich danych/informacji,
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za dodatkowe akcesoria lub wyposażenie niebędące elementem oryginalnego zestawu (np. karty sim, karty SD, futerały/pokrowce, słuchawki, dokumentacja, itp.),
- Serwis nie ponosi odpowiedzialności za problemy związane ze współpracą reklamowanego sprzętu z urządzeniami i oprogramowaniem innych producentów.

5. CO ZROBIĆ, JEŚLI PRZESYŁKA ULEGNIE USZKODZENIU W DRODZE Z SERWISU DO KLIENTA?

Przy odbiorze przesyłki **sprawdź jej zawartość oraz stan urządzenia w obecności kuriera.**

W przypadku stwierdzenia jakichkolwiek nieprawidłowości, np. uszkodzenia opakowania, uszkodzenia sprzętu, niekompletności, spisz z kurierem protokół szkody, a następnie niezwłocznie poinformuj serwis o zaistniałej sytuacji pisząc na adres: blaupunkt@fixit.pl.

Uwaga: Pamiętaj, że dochodzenie odszkodowania od przewoźnika możliwe jest wyłącznie na podstawie protokołu szkody!

DANE ADRESOWE I KONTAKTOWE SERWISU:

FIXIT SA - Oddział Krosno
Kazimierza Pużaka 37
38-400 Krosno

Strona RMA: <http://rma.fixit-service.com>

E-mail: blaupunkt@fixit.pl