

Warunki gwarancji dla wybranych produktów z x-kom i al.to

Nasze dane:

- al.to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie (kod pocztowy: 42-202) przy ul. Bojemskiego 25, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Częstochowie, KRS: 0000416025, NIP: 9492191268, REGON: 242901678, BDO: 000105335, kapitał zakładowy: 5000 zł;
- x-kom spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie (kod pocztowy: 42-202) przy ul. Bojemskiego 25, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000429838, NIP: 9492107026, REGON: 241123546, BDO: 000005541, kapitał zakładowy: 10 000 000 zł - Mamy status dużego przedsiębiorcy.

Definicje

W tym dokumencie używamy pojęć:

- my** – gwarant, który udziela gwarancji na produkty:
 - gwarantem produktów ze sklepu al.to jest al.to sp. z o.o.
 - gwarantem produktów ze sklepu x-kom jest x-kom sp. z o.o.
- Ty** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna bez osobowości prawnej, która kupiła produkt;
- produkt** – produkty ze sklepu x-kom lub al.to, których dotyczy gwarancja konkretnego sprzedawcy (x-kom lub al.to). Każdorazowo na karcie danego produktu i w opisie produktu w naszym salonie wskazujemy czy jest on objęty gwarancją i ile czasu wynosi;
- strona naszego serwisu** – strona serwisowa; dla sklepu x-kom (<https://www.x-kom.pl/serwis>), dla sklepu al.to (<https://www.al.to/serwis>);
- nasz salon** – salony stacjonarne x-komu. Ich listę znajdziesz na stronie www.x-kom.pl/kontakt.
- akcesoria** – produkty, które są dodatkiem do podstawowego produktu.

Jak długo trwa gwarancja

Standardowy czas trwania gwarancji to 24 miesiące. Jeśli czas trwania gwarancji będzie inny, wskażemy to na karcie produktu.

Wyjątki i skrócone okresy gwarancji

Niżej opisujemy przypadki, w których skracamy lub nie udzielamy gwarancji

Przedmiot gwarancji	Okres gwarancji
Akcesoria dołączone do produktu, np. kable, adaptory	1 rok
Elementy, które się zużywają np. tusze i tonery do drukarek, pasty termoprzewodzące	Nie udzielamy gwarancji
Elementy eksploatacyjne foteli np. metalowa konstrukcja, stelaż, podstawa, mechanizm regulacji oparcia oraz mechanizm tilt	24 miesiące
Elementy foteli: Powłoka, podłokietniki, materiał, koła, podnośnik (siłownik)	1 rok

Gwarancje na baterie

Przedmiot gwarancji	Okres gwarancji
Baterie w smartfonach, tabletach	24 miesiące
Baterie w notebookach, zasilaczach awaryjnych UPS	12 miesięcy
Baterie wymienne w klasycznych telefonach z dostępem do baterii, baterie sprzętu AGD, powerbanki	6 miesięcy
Baterie w pozostałych urządzeniach	6 miesięcy

Czas rozpoczęcia gwarancji

1. Okres gwarancji rozpoczyna się w dniu, w którym odbierasz kupiony produkt.
2. Gwarancja obowiązuje wyłącznie na terenie Polski.
3. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich praw konsumenta, które wynikają z przepisów o zgodności towaru z umową (rękojmi).

Co obejmuje gwarancja

4. Gwarancja obejmuje wady fizyczne produktu. W okresie gwarancyjnym zobowiązujemy się do bezpłatnej naprawy wad produktu, ew. wymiany produktu, lub zwrotu jego równowartości – wszystkie przypadki opisujemy poniżej.
5. W przypadku naprawy gwarancyjnej, okres gwarancji zostaje przedłużony o czas, w którym produkt przebywał w serwisie.

Co, jeśli naprawa nie będzie możliwa

6. Jeśli nie będziemy mogli naprawić Twojego produktu, możemy wymienić go na inny sprawny produkt. Nie zawsze jednak będziemy mogli wymienić produkt na identyczny. Możemy zamiast tego zaproponować Ci:
- produkt w innym kolorze;
 - produkt o podobnej, ale nie gorszej specyfikacji.

Kiedy zwrócimy Ci pieniądze

7. Jeśli nie będziemy mogli wymienić lub naprawić produktu – zwrócimy Ci pieniądze. Możemy tak zrobić, gdy:
- naprawa produktu nie będzie możliwa, na przykład przez brak dostępnych części do naprawy;
 - produkt pod wymianę będzie niedostępny;
 - koszt naprawy produktu będzie wyższy niż wartość tego produktu – według ceny z dnia zakupu;
 - koszt wymiany produktu na nowy – identyczny lub o zbliżonej specyfikacji – będzie wyższy niż wartość tego produktu według ceny z dnia zakupu.

Co zrobimy z uszkodzeniami, które nie są objęte gwarancją?

8. Jeśli stwierdzimy, że produkt ma uszkodzenia, które nie są objęte gwarancją, poinformujemy Cię o tym. Jeśli naprawa produktu będzie możliwa, zaproponujemy Ci ją za dodatkową opłatą. Przedstawimy Ci koszty naprawy, jeśli będzie możliwe ich określenie oraz przybliżony termin naprawy. Jeśli zdecydujesz się na płaconą naprawę, naprawimy produkt i przywrócimy Twoją gwarancję. Do czasu podjęcia przez Ciebie decyzji wstrzymamy realizację zlecenia gwarancyjnego. Jeżeli nie zdecydujesz się na odpłatną naprawę odeślemy Ci produkt w stanie niezmiennym.

9. Możemy obciążyć Cię opłatą w wysokości 50 zł za transport oraz diagnozę, jeśli:
- stwierdzimy, że Twój produkt jest sprawny;
 - uszkodzenie nie jest objęte gwarancją;
 - prześlesz nam produkt, który nie pochodzi z naszego sklepu;
 - produkt będzie mieć blokady, które uniemożliwią jego naprawę.

Kiedy gwarancja przestaje obowiązywać?

10. Gwarancja przestaje obowiązywać, jeśli:

- a) produkt zostanie zmodyfikowany lub naprawiany poza autoryzowanym serwisem;
- b) na produkcie zostanie zainstalowane nieautoryzowane oprogramowania układowe (firmware);
- c) zostaną uszkodzone plomby, które zabezpieczają produkt;
- d) stwierdzimy uszkodzenia, które powstały z Twojej winy;
- e) zostaną zakryte, usunięte lub zniszczone numery seryjne produktu, w tym numery zakodowane w oprogramowaniu układowym;
- f) produkt będzie używany niezgodnie z jego przeznaczeniem;
- g) urządzenie będzie pracować w warunkach, które przekraczają dopuszczalne dla niego normy (np. zbyt wysoka lub niska temperatura, wysoka wilgotność, brak odpowiedniej cyrkulacji powietrza);
- h) zostaną przekroczone normy użytkowania produktu, które określa przez producent, np. maksymalna liczba danych zapisanych na dysku SSD.

11. W ramach gwarancji nie odpowiadamy za:

- a) dane i oprogramowanie – w tym licencje – które możesz utracić w związku z usterką produktu. Nie odpowiadamy też za ich odzyskanie lub odtworzenie;
- b) szkody, które wyrządzi wadliwy produkt, jeśli będziesz go niewłaściwie używać oraz za związane z tym korzyści, które utracisz;
- c) uszkodzenia produktu przez akcesoria, które podłączysz, a które nie były w oryginalnym zestawie;
- d) materiały eksploatacyjne, takie jak paliwa turystyczne, smary, impregnaty, materiały i inne, które mogą stracić z czasem swoje właściwości;
- e) produkty, które są przeznaczone do spożycia;
- f) produkty higieniczne;
- g) szkody, które wyrządziła siła wyższa, na przykład powódź, wojna, konflikt zbrojny, pożar.

Zgłoszenie reklamacji

12. Reklamację możesz zgłosić:

- a) przez formularz na naszej stronie internetowej, [al.to](#) lub [x-kom](#);
- b) za pośrednictwem naszej infolinii serwisowej, [al.to](#) lub [x-kom](#);
- c) bezpośrednio w [naszym salonie](#);
- d) przez aplikację [x-kom](#), [al.to](#).

Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego poinformujemy Cię o dalszych krokach.

Przygotowanie produktu do reklamacji

13. Zanim oddasz nam produkt do reklamacji, pamiętaj o zabezpieczeniu swoich danych. Zalecamy wykonanie kopii ważnych plików i dokumentów na zewnętrzny dysk lub

pendrive. Przed zwrotem produktu usuń wszystkie konta, hasła oraz prywatne dane z urządzenia.

Dostarczenie produktu

14. Dostarcz nam kompletny i bezpiecznie zapakowany produkt wraz ze wszystkimi akcesoriami:

- a) na nasz koszt, korzystając z przewoźnika, którego wskażemy, lub
- b) bezpośrednio do naszego salonu, jeśli produkt pochodzi z naszego sklepu.

15. Jeśli nie dostarczysz wszystkich elementów zestawu i akcesoriów, możemy odmówić naprawy lub poprosić o ich dostanie. W takim przypadku czas diagnozy i naprawy może się wydłużyć.

Jak przebiega naprawa

16. Naprawa Twojego produktu powinna zostać zrealizowana w ciągu 21 dni roboczych, licząc od momentu, w którym produkt trafi do naszego serwisu, aż do chwili, gdy zlecenie zostanie przekazane firmie kurierskiej lub produkt zostanie dostarczony do salonu.

Wydłużenie czasu naprawy

17. Czas naprawy może zostać wydłużony, jeśli konieczne będzie przesłanie produktu do serwisu zewnętrznego lub sprowadzenie części zamiennych. Poinformujemy Cię o każdej takiej sytuacji.

Odbiór naprawionego produktu

18. Po zakończeniu naprawy masz 30 dni na odebranie produktu. Jeśli nie odbierzesz go w tym terminie, poinformujemy Cię pisemnie o kolejnym 14-dniowym terminie. Po tym czasie będziemy mogli naliczyć Ci opłatę za każdy miesiąc przechowywania sprzętu: Opłata ta wynosi 5% aktualnej stawki za 1m² powierzchni magazynowej w Częstochowie

Części zamienne

19. Uszkodzone części, które wymienimy podczas naprawy, stają się naszą własnością i nie ma możliwości ich odzyskania.

Pozostałe informacje

20. Możemy zmienić warunki gwarancji zgodnie z obowiązującym prawem. O zmianach poinformujemy z minimum 7-dniowym wyprzedzeniem na stronie: <https://www.x->

kom.pl/aktualnosci/. Zmiany nie będą naruszać Twoich praw ani pogarszać warunków gwarancji w okresie jej obowiązywania.

21. Treść warunków gwarancji jest dostępna na stronie internetowej pod adresem:

- a) <https://www.x-kom.pl/serwis> w sekcji dokumenty i instrukcje.
- b) <https://al.to/serwis> w sekcji dokumenty i instrukcje.

22. W sprawach nieuregulowanych tym dokumentem, stosujemy prawo polskie oraz regulaminy naszych sklepów, w których nabyłeś produkty. Znajdziesz je na:

- a) <https://www.x-kom.pl/regulamin>
- b) <https://www.al.to/regulamin>

23. Warunki gwarancji obowiązują od dnia 01.03.2025 r.

Wsparcie techniczne i serwis

Jeśli chcesz zgłosić reklamację lub masz dodatkowe pytania – skontaktuj się z nami.

sklep x-kom

- serwis@x-kom.pl
- +48 34 377 00 30

sklep al.to

- serwis@al.to
- + 48 34 348 00 30