



# karta gwarancyjna

**X**-kom

HOME & OFFICE

## 1. Gwarantem produktu jest

x-kom spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Częstochowie 42-202 przy ul. Bojemskiego 25, KRS: 0000429838, telefon: 34-377-00-00, strona internetowa: [www.x-kom.pl](http://www.x-kom.pl) oraz adres e-mail: [x-kom@x-kom.pl](mailto:x-kom@x-kom.pl)

## 2. Produkt

Desktop serii Home&Office.

## 3. Czas obowiązywania gwarancji

1. Okres gwarancji udzielonej na Produkt Home&Office, wynosi 24 miesiące.
2. Okres gwarancji udzielonej na Produkt biegnie od dnia, w którym został on wydany.

## 4. Gwarancja obejmuje

1. Udzielamy gwarancji na Produkt i zobowiązujemy się do nieodpłatnego usunięcia jego wady fizycznej dokonując jego naprawy lub wymiany. Wymiana Produktu, lub jego podzespołu może nastąpić na taki sam model lub inny, jednak o parametrach nie gorszych niż pierwotnie zakupiony.
2. W przypadku takiej wymiany, możesz otrzymać Produkt o innych cechach wizualnych (np. inny kolor) lub innej specyfikacji technologicznej (nie gorszej niż Produkt wadliwy).
3. Klient ma możliwość wyboru preferowanego sposobu usunięcia wady fizycznej (naprawy, lub wymianie Produktu).
4. W przypadku braku opłacalności ekonomicznej usunięcia wady Produktu lub jego wymiany, możemy zastąpić:
  - a) dokonać naprawy (zamiast wymiany) lub
  - b) dokonać wymiany (zamiast naprawy) lub
  - c) zwrócić zapłaconą cenę za Produkt.
5. Możemy odmówić wymiany lub naprawy i zwrócić cenę Produktu w przypadku, gdy:
  - a) naprawa Produktu będzie niemożliwa z uwagi na brak dostępności podzespołów koniecznych do naprawy;
  - b) wymiana Produktu będzie niemożliwa z uwagi na brak dostępności zamiennego Produktu lub Produktu o zbliżonych parametrach.

## 5. 5 Dni na realizację gwarancji

1. Dołożymy wszelkich starań, aby usunięcie wady Produktu zostało wykonane w terminie do 5 dni roboczych. Termin liczony jest od momentu przyjęcia Produktu w naszym serwisie do momentu wygenerowania listu przewozowego (zlecenia dla firmy kurierskiej) lub przekazania Produktu do odbioru w salonie (zlecenia wysyłki do salonu).
2. Aby zadeklarowany czas obsługi został spełniony Klient powinien:
  - a) zastosować się do instrukcji na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis),
  - b) poprawnie wypełnić zgłoszenie reklamacyjne,
  - c) odesłać Produkt wraz ze wszystkimi podzespołami (zalecamy odesłanie w oryginalnym opakowaniu).
3. W przypadku nie zastosowania się do wyżej wskazanych czynności czas realizacji obsługi może zostać wydłużony.
4. Zastrzegamy sobie jednak prawo wydłużenia powyższego terminu, w przypadku gdy usunięcie lub stwierdzenie wady nie będzie możliwe w naszym serwisie i będzie istniała konieczność wystania Produktu do serwisu producenta, dystrybutora lub w przypadku konieczności sprowadzenia elementów niezbędnych do naprawy reklamowanego Produktu.

## 6. Zakres gwarancji

1. Gwarancja obejmuje wyłącznie wady fizyczne tkwiące w Produkcie oraz ujawnione w trakcie trwania okresu gwarancyjnego.
2. Gwarancją nie są objęte w szczególności wady i usterki będące następstwem uszkodzeń mechanicznych, w tym:

- a) oddziaływania zewnętrznych czynników, w tym chemicznych i termicznych,
  - b) narażenia Produktu na kontakt z jakimkolwiek płynem,
  - c) spowodowane oddziaływaniem zewnętrznego promieniowania jonizującego lub pola magnetycznego,
  - d) spowodowane niezgodnym z instrukcją obsługi lub dokumentacją użytkowaniem, użytkowaniem, transportem, składowaniem, przechowywaniem, czyszczeniem lub konserwacją Produktu,
  - e) będące następstwem posługiwania się Produktem niezgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami obsługi i korzystania z Produktu,
  - f) błędnie przeprowadzonym montażem we własnym zakresie,
  - g) wad spowodowanych zaniedbaniem czyszczeniem Produktu lub pozostałych w wyniku używania do czyszczenia Produktu środków chemicznych nieprzeznaczonych do tego celu,
  - h) wad wynikłych z eksploatacji Produktu w niekorzystnych warunkach, np. w związku z remontem pomieszczeń, silnym zapyleniem pomieszczeń itp.
3. Klient zobowiązany jest do konserwacji Produktu we własnym zakresie zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami obsługi Produktu lub zgodnie z jego instrukcją. Zalecamy przeprowadzanie regularnych aktualizacji oprogramowania oraz sterowników komponentów wchodzących w skład zestawu.
  4. Wymienione w ramach obsługi serwisowej części oraz urządzenia i komponenty stają się własnością x-kom sp. z o.o. Klient nie ma możliwości ich odzyskania lub odkupienia po zakończeniu realizacji zgłoszenia gwarancyjnego.
  5. Gwarancja nie obejmuje oprogramowania zainstalowanego w Produkcie oraz akcesoriów dołączonych do Produktu, w szczególności takich jak nośniki danych (CD, DVD) oraz kable.
  6. Gwarancja obowiązuje tylko i wyłącznie na terenie Polski.

## 7. Zgłoszenie reklamacji tytułem gwarancji

1. Klient zobowiązany jest do zgłoszenia wady Produktu w terminie 14 dni od dnia jej stwierdzenia. Jeżeli wskazany termin zostanie przekroczony to możemy odmówić wykonania obowiązków z tytułu udzielonej gwarancji, gdyż pierwotna wada/usterka może powodować dalsze pogłębienie uszkodzenia Produktu.
2. Przed oddaniem produktu na reklamację zalecamy zabezpieczenie swoich prywatnych danych znajdujących się na reklamowanym Produkcie. Wykonaj kopię zapasową, a następnie usuń wszelkie prywatne dane z reklamowanego Produktu.
3. Aby dostarczyć produkt korzystając z bezpłatnej dostawy zalecamy wypełnienie formularza zgłoszeniowego dostępnego na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis). Po przyjęciu zgłoszenia Klient otrzyma szczegółowe instrukcje o sposobie jego realizacji. Produkt można dostarczyć w następujący sposób:
  - a) bezpośrednio do jednego z naszych sklepów stacjonarnych (wykaz sklepów stacjonarnych znajdziesz na naszej stronie internetowej [www.x-kom.pl/kontakt](http://www.x-kom.pl/kontakt)) lub
  - b) po sporządzeniu zgłoszenia reklamacyjnego przy użyciu naszej strony internetowej ([www.x-kom.pl/serwis-dodaj-zgloszenie](http://www.x-kom.pl/serwis-dodaj-zgloszenie)), a następnie za pośrednictwem profesjonalnego przewoźnika.

Warto zachować oryginalne opakowanie na konieczność odesłania sprzętu w ramach zgłoszenia serwisowego. Najważniejsze, by unieruchomić produkt na czas transportu oraz zabezpieczyć jego krawędzie przed ewentualnym uszkodzeniem. W razie zastosowania opakowania zastępczego zalecamy użycie dodatkowych wypełniaczy (np. folii bąbelkowej lub styropianowych wtyłczek).



## 8. Prawa i obowiązki kupującego

1. Produkt powinien zostać dostarczony w stanie kompletnym, najlepiej w oryginalnym opakowaniu, wraz z wszelkimi akcesoriami (np. kablami zasilającymi i podłączeniowymi, materiałami eksploatacyjnymi i instrukcją obsługi) pozwoli to na szybką i dokładną diagnozę.



Problemy z użytkowaniem Produktu mogą wystąpić z różnych powodów. Niekiedy niekorzystnie wpływają niekompatybilne akcesoria lub usterka jednego z elementów zestawu. Pamiętaj, by dołączyć do przesyłki wszystkie podzespoły, które wchodzi w skład zestawu, a w razie konieczności - dodatkowe akcesorium - pozwoli to szybciej zdiagnozować usterkę skracając czas zgłoszenia reklamacyjnego.

2. Dostarczając nam Produkt w stanie niekompletnym (brak podzespołu z zestawu, brak odpowiedniego opakowania, lub brak akcesoriów), może uniemożliwić nam wykonanie pełnej diagnozy Produktu (zgłaszanej wady/usterki). W razie niespełnienia powyższych warunków gwarancji możemy poprosić o uzupełnienie braków lub odmówić wykonania obowiązków gwarancyjnych.
3. Warunkiem wymiany Produktu na nowy, wolny od wad lub rozliczenia gotówkowego, jest przedstawienie dokumentu zakupu (faktury VAT, paragonu) Produktu, lub innego dowodu potwierdzenia sprzedaży Produktu.
4. W przypadku gdy stwierdzimy, że Produkt zareklamowany w ramach udzielonej przez nas gwarancji jest sprawny technicznie lub jest wolny od wad, albo gdy stwierdzona usterka nie jest objęta gwarancją, Klient może zostać obciążony kosztami transportu, usług i/lub materiałów przeznaczonych przez nas w celu stwierdzenia istnienia wad zareklamowanego Produktu.
5. Reklamowany Produkt należy odebrać w terminie 30 dni od momentu, w którym Klient zostanie powiadomiony o zakończeniu czynności w ramach gwarancji. Jeżeli Produkt nie zostanie odebrany w ww. terminie, pisemnie wezwiemy Klient do odbioru Produktu w terminie 14 dni od daty doręczenia wezwania. Po bezskutecznym upływie dodatkowego terminu będziemy uprawnieni do naliczenia opłat z tytułu bezumownego przechowywania Produktu. Opłata ta wynosi 5% obowiązującej stawki za 1 m<sup>2</sup> powierzchni magazynowej w mieście naszej siedziby, naliczanej za każdy miesiąc przechowywania.
6. Przed przekazaniem do nas Produktu w ramach zgłoszonej reklamacji z tytułu gwarancji, Klient zobowiązany jest do należytego zabezpieczenia swoich prywatnych danych znajdujących się na reklamowanym Produkcie. Zalecamy wykonanie kopii zapasowej, a następnie usunięcie wszelkich prywatnych danych z reklamowanego Produktu, z zastrzeżeniem punktu 9.

#### 9. Za co nie ponosimy odpowiedzialności z tytułu gwarancji

1. Nie ponosimy odpowiedzialności za utracone dane oraz oprogramowanie zainstalowane na Produkcie w rezultacie ujawnienia się wady. Nie odpowiadamy również za szkody w mieniu wyrządzone przez wadliwy Produkt, za poniesione przez Kupującego koszty odtworzenia (odzyskania) danych i ponownej instalacji oprogramowania lub jego ponownego nabycia i uzyskania licencji.



Awaria urządzenia lub przeprowadzone czynności serwisowe w większości przypadków wiążą się z koniecznością przywrócenia sprzętu do ustawień fabrycznych. Konsekwencją może być wykasowanie wszystkich danych. Dlatego też zalecamy regularne wykonywanie kopii zapasowej kluczowych plików.

2. Nie ponosimy odpowiedzialności za utracone przez Kupującego korzyści powstałe w wyniku nieprawidłowego działania Produktu.
3. Nie ponosimy odpowiedzialności za przedmioty dodane przez Kupującego do Produktu (np. nośniki danych, karty rozszerzeń, odbiorniki urządzeń bezprzewodowych), które nie są jego pierwotnym wyposażeniem dodanym przez producenta.
4. Wszelkie uszkodzenia mechaniczne Produktu wynikłe z winy użytkownika mogą mieć charakter postępowy i stopniowo

mogą prowadzić do pogorszenia się stanu Produktu, zwłaszcza uszkodzenie to może się pogłębić podczas weryfikacji lub samego transportu.

#### 10. Uszkodzenia mechaniczne

1. Jeżeli w trakcie realizacji przez nas obowiązków z tytułu gwarancji okaże się, że zgłoszony Produkt posiada uszkodzenie mechaniczne nie będące wadą fizyczną i konieczne będzie dokonanie jego naprawy, wówczas powiadomimy Kupującego o tym fakcie wstrzymując realizację zgłoszenia. Przedstawimy Kupującemu możliwy sposób naprawy oraz jego koszty, jak również przybliżony termin naprawy, jeśli ta będzie możliwa. Wykonanie czynności w ramach tego punktu nie jest wykonaniem uprawnień z tytułu gwarancji, z uwagi na okoliczność mechanicznego uszkodzenia produktu z winy Kupującego.
2. W wyniku całkowitej i odpłatnej naprawy uszkodzenia mechanicznego (nie objętego gwarancją) Produktu przez nas lub przez serwis, któremu zleciłmy naprawę, gwarancja na Produkt zostaje przywrócona i kontynuuje swój bieg.
3. W przypadku przestania Produktu do serwisu zewnętrznego, poinformujemy Kupującego o tym fakcie.
4. Zaistnienie w Produkcie uszkodzeń mechanicznych z winy jego użytkownika nie będących wadą fizyczną objętą gwarancją powoduje utratę uprawnień gwarancji.

#### 11. Utrata uprawnień gwarancyjnych

1. Klient utraci uprawnienia wynikające z gwarancji x-kom sp. z o.o. w przypadku:
  - a) dokonania jakiegokolwiek naprawy ingerującej w podzespoły Produktu,
  - b) błędnego montażu lub przeróbki Produktu we własnym zakresie lub przez osobę trzecią, inną niż x-kom sp. z o.o.,
  - c) stwierdzenia naruszenia, uszkodzenia lub zerwania którejkolwiek z plomb producentów danego komponentu zestawu lub innych zabezpieczeń, albo zakrycia ich w sposób uniemożliwiający ich identyfikację,
  - d) stwierdzenia uszkodzenia, naruszenia lub usunięcia numerów seryjnych bądź innych oznaczeń identyfikujących Produkt,
  - e) zastosowania overclockingu niezgodnego ze specyfikacją producenta lub wykraczającego poza poziom z momentu sprzedaży zestawu i powstałe w ten sposób uszkodzenia,
  - f) zastosowania (podłączenia) urządzeń do Produktu Home&Office w sposób niezgodny z ich instrukcją i powstałe w ten sposób uszkodzenia w Produkcie Home&Office. Wynikająca z tego naprawa zlecona przez Kupującego nie jest objęta gwarancją.
2. Klient nie utraci uprawnień gwarancyjnych w przypadku:
  - a) zastosowania overclockingu programowego zgodnego ze specyfikacją dostępną na stronie producenta zestawu oraz niewykraczającego ponad poziom w momencie sprzedaży zestawu,
  - b) dokonania montażu dodatkowych kart rozszerzeń i podzespołów, spełniających warunki techniczne urządzenia. Sposób montażu i rodzaj podzespołów muszą być jednak zgodne z instrukcją obsługi i zalecaniami producenta danego komponentu. Taki montaż nie może uszkodzić fabrycznych podzespołów.

#### 12. Postanowienia końcowe

1. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień Klienta będącego konsumentem, wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
2. Gwarancja x-kom sp. z o.o. nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień Kupującego, wynikających z Gwarancji udzielonej na poszczególne podzespoły Produktu, przez innych Producentów. Klient w przypadku chęci skorzystania z gwarancji Producenta na poszczególne podzespoły dokonuje zgłoszenia za pośrednictwem x-kom sp. z o.o.
3. W zakresie nieuregulowanym kartą gwarancyjną, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
4. Karta gwarancyjna obowiązuje od dnia 01.11.2018 roku.



## Wsparcie techniczne i serwis producenta

---

Potrzebujesz pomocy sprzętowej?  
Skontaktuj się z naszymi specjalistami wsparcia technicznego:



34 377 00 30



serwis@x-kom.pl

Zgłoś usterkę za pośrednictwem formularza reklamacyjnego, dostępnego na stronie [www.x-kom.pl/serwis](http://www.x-kom.pl/serwis)  
lub zadzwoń na infolinię pod numer: **34 377 00 30**.

---