

WARUNKI GWARANCJI DLA produktów AUDIO VIDEO oraz URZĄDZEŃ AGD**1. Warunki wstępne**

- 1.1. Niniejszej gwarancji („Gwarancja”) udziela Samsung Electronics Polska sp. z o.o. (dalej: „Samsung” lub „Gwarant”) z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa. Niniejsza Gwarancja poniżej zawiera także Procedurę, której uprawniony ma przestrzegać aby móc skorzystać z Gwarancji.
- 1.2. W przypadku braku zgodności rzeczy sprzedanej z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy i niniejsza gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.
- 1.3. Świadczenia gwarancyjne są wykonywane w imieniu i na rzecz Samsung przez Autoryzowane Punkty Serwisowe Samsung, przy czym niektóre świadczenia gwarancyjne w zakresie nośników pamięci i akcesoriów, o których mowa w WARUNKACH SZCZEGÓŁOWYCH poniżej, są zgłaszane lub realizowane za pośrednictwem punktów sprzedaży (sklepów).
- 1.4. Dane kontaktowe Autoryzowanych Punktów Serwisowych Samsung są wskazane na stronie internetowej: <http://www.samsung.com/pl/support/servicelocation/>
- 1.5 W celu otrzymania informacji o realizacji uprawnień z Gwarancji należy kontaktować się z infolinią Samsung. Kontakt z infolinią Samsung:
 - a) Infolinia dla klientów indywidualnych (konsumentów) 801 172 678*/801 1 SAMSUNG*
 - b) Aktualne informacje dotyczące godzin pracy Infolinii znajdują się na stronie internetowej: <http://www.samsung.com/pl/info/contactus/>
- 1.6. Do kwestii nieuregulowanych w niniejszej Gwarancji mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego oraz innych ustaw (w szczególności ustawy o prawach konsumenta).
- 1.7. Procedura Gwarancji W celu zgłoszenia produktu skontaktuj się z Infolinią zgodnie z informacją w pkt 1.5. lub odwiedź najbliższy Autoryzowany Punkt Serwisowy zgodnie z pkt 1.4. Produkt można dostarczyć do Autoryzowanego Punktu Serwisowego zgodnie z pkt.5.11. lub go udostępnić zgodnie z pkt. 2.5. Naprawa zostanie wykonana zgodnie z informacjami zawartymi w pkt.5.12. Potwierdzeniem jej wykonania będzie karta naprawy.

2. Zakres Gwarancji

- 2.1. Gwarant odpowiada wyłącznie za wady materiałowe lub wady wykonania produktów marki Samsung, które były lub są wprowadzone do obrotu i oferowane w Polsce przez Samsung oraz należą do grup produktowych wymienionych w WARUNKACH SZCZEGÓŁOWYCH poniżej („Produkty”), powstałe z przyczyn tkwiących w Produktach i ujawnione w trakcie normalnego ich używania w ustalonym w Gwarancji okresie liczonego dnia pierwszej sprzedaży lub pierwszego wydania Produktu w wykonaniu innej umowy osobie będącej użytkownikiem końcowym tego Produktu, przy czym dla uniknięcia wątpliwości Gwarancja nie obejmuje poniższych wyłączeń.
- 2.2. Gwarant może odmówić wykonania naprawy gwarancyjnej w przypadku naprawy produktu wyprodukowanego w czasie ponad 3 lat od daty sprzedaży produktu, wyjątkiem przypadków, gdy w niniejszej Gwarancji wskazano dłuższy okres gwarancyjny.
- 2.3. Gwarancją nie są objęte wady lub wadliwe działanie w tym, bez ograniczeń:
 - a) wynikające z uszkodzeń mechanicznych;
 - b) spowodowane niewłaściwym lub niezgodnym z instrukcją obsługi użytkowaniem Produktu w szczególności: wykorzystywaniem Produktu niezgodnie z jego przeznaczeniem lub niewłaściwą instalacją/podłączeniem/montażem/konfiguracją/konserwacją/eksploatacją lub nieprawidłową infrastrukturą

wodną lub elektryczną lub jej nieprawidłowym działaniem lub niedostosowaniem do wymagań, wady spowodowane usunięciem/zastąpieniem lub wprowadzaniem modyfikacji niezatwierdzonych przez Samsung lub niewłaściwym przechowywaniem Produktu lub wynikające z uszkodzeń transportowych lub wynikające z montażu lub demontażu Produktu – przez uprawnionego z Gwarancji lub osobę trzecią, za którą Gwarant nie ponosi odpowiedzialności oraz innymi zaniedbaniami uprawnionego z Gwarancji lub osoby trzeciej, za którą Gwarant nie ponosi odpowiedzialności;

c) spowodowane zdarzeniami losowymi pozostającymi poza kontrolą Gwaranta w szczególności: zalanie cieczą, produktami spożywczymi lub działaniem substancji chemicznych, które mogą mieć negatywny wpływ na Produkt, zawilgocenie (np. przez opady atmosferyczne lub kondensację pary wodnej w zmiennych temperaturach), lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne, nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwa wentylacja, działanie czynników chemicznych;

d) wynikające ze stosowania nieoryginalnych lub regenerowanych materiałów eksploatacyjnych przez uprawnionego z Gwarancji;

e) wynikające z użycia Produktu w warunkach innych niż domowe lub nadmiernego obciążenia Produktu niezgodnie ze specyfikacją Produktu;

f) wynikające z niezapewnienia przez uprawnionego z Gwarancji odpowiedniego środowiska dla Produktu, w tym, bez ograniczeń, warunków termicznych, niezapewnienia właściwego zasilania lub dopuszczenia do tego aby do Produktu dostały się jakiegokolwiek obce substancje, takie jak płyn, wilgoć lub zabrudzenia;

g) spowodowane klęską żywiołową, plagą owadów lub szkodników lub działaniem siły wyższej, w tym, bez ograniczeń pożarem lub powodzią;

h) spowodowane jakąkolwiek zmianą Produktu przy użyciu dodatkowych urządzeń lub części lub bez nich;

i) spowodowane jakimkolwiek dołączonym elementem mechanicznym, elektrycznym lub innym, niedostarczonym i niezatwierdzonym przez Samsung;

j) spowodowane jakąkolwiek zewnętrzną anteną, wtyczką lub kablem zasilającym, źródłem zasilania, wadliwym sprzętem dodatkowym lub jakimkolwiek zmianami lub modyfikacjami zewnętrznymi;

k) spowodowane nieszczelnymi, wadliwymi lub nieoryginalnymi akcesoriami, w tym bateriami;

l) wywołane rodzajem czyszczenia innym niż wskazanym w instrukcji użytkowania lub nieprzestrzeganiem środków ostrożności zalecanych w jakiegokolwiek instrukcji obsługi lub informacji dostarczonej przez Samsung wraz z Produktem;

m) spowodowane manipulowaniem Produktem lub serwisowaniem go przez osobę inną niż Gwarant lub Autoryzowany Punkt Serwisowy Samsung;

n) spowodowane modyfikacją lub zmianą oprogramowania fabrycznego, które jest zainstalowane w Produkcie lub zainstalowaniem jakiegokolwiek nieautoryzowanego oprogramowania.

2.4. Ponadto, Gwarancja nie obejmuje:

a) sprzętu lub oprogramowania podmiotu trzeciego, który może być sprzedawany, dostarczony lub pakowany razem z Produktem, w szczególności wad takiego oprogramowania;

b) funkcjonowania usług lub treści multimedialnych podmiotów trzecich dostępnych za pośrednictwem Produktu;

c) okresowych kontroli, konserwacji, napraw lub wymiany części z powodu normalnego zużycia eksploatacyjnego Produktu w szczególności: zarysowania, trudne do usunięcia zabrudzenia, wytarcia napisów;

d) czyszczenia zewnętrznego lub wewnętrznego (np. głowic oraz układów optyki);

e) wadliwego lub niepełnego działania urządzeń w Produkcie, które jest spowodowane konfliktem lub niezgodnością pomiędzy zainstalowanymi aplikacjami, a środowiskiem pracy oraz wpływem wirusów komputerowych;

f) braku pełnej zgodności (kompatybilności) Produktu w działaniu z przeznaczonymi do Produktu akcesoriami lub urządzeniami innych niż Samsung producentów, stosowanych przez uprawnionego z Gwarancji;

- g) zdalnej lub samodzielnej usługi aktualizacji oprogramowania dostarczonego przez Samsung wraz z Produktem do najnowszej wersji;
- h) regulacji parametrów Produktu, w szczególności ich kalibracji;
- i) montażu i demontażu Produktu w infrastrukturze sieciowej, sygnałowej lub zabudowie.
- j) braku akcesoriów lub wyposażenia do produktu jeśli minęło więcej niż 30 dni od daty sprzedaży lub wydania produktu.

2.5. Warunkiem skorzystania z uprawnień z Gwarancji jest dostarczenie Produktu do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Samsung lub udostępnienie Produktu – w stanie umożliwiającym jego zbadanie lub nieposiadającym uszkodzeń mechanicznych, nieobjętych gwarancją, które uniemożliwiają bezawaryjną diagnostykę Produktu.

2.6. Odmowa udostępnienia do zbadania Produktu, który ze względu na rodzaj lub sposób zamontowania nie może zostać dostarczony do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Samsung skutkuje utratą uprawnień gwarancyjnych.

2.7. W przypadku dokonania zmian konstrukcyjnych lub napraw Produktu poza Autoryzowanymi Punktami Serwisowymi Samsung, modyfikacji lub zmiany oprogramowania fabrycznego, które jest zainstalowane w Produkcie lub zainstalowania jakiegokolwiek nieautoryzowanego oprogramowania lub zerwania lub uszkodzenia Założonych plomb w Produkcie, a także usunięcia lub zmiany numeru seryjnego lub IMEI Produktu, Gwarancja Przystaje obowiązywać.

3. Okres Gwarancji

Gwarancja obowiązuje przez okres wskazany w WARUNKACH SZCZEGÓŁOWYCH poniżej – odpowiednio dla Każdej grupy Produktów. Okres Gwarancji zaczyna bieg od dnia pierwszej sprzedaży lub pierwszego wydania Produktu w wykonaniu innej umowy (w szczególności umowy kredytu lub umowy leasingu) osobie będącej użytkownikiem końcowym tego Produktu.

4. Zakres terytorialny

Korzystanie z uprawnień gwarancyjnych jest możliwe wyłącznie na terytorium Polski. Gwarancja obejmuje Produkty, które były lub są wprowadzone do obrotu przez Samsung i były lub są dostępne w ofercie w Polsce. Produkty kupione w innych krajach Unii Europejskiej, objęte gwarancją udzieloną przez podmioty z grupy Samsung i wprowadzone przez nie do obrotu mogą zostać bezpłatnie naprawione po uprzedniej weryfikacji posiadanych dokumentów zakupu oraz możliwości technicznych naprawy.

Czas takiej naprawy może być wydłużony i przekroczyć 14 dni. Decyzję o naprawie podejmują każdorazowo Autoryzowane Punkty Serwisowe Samsung. Uprawnienia gwarancyjne wobec Produktów kupionych w innych krajach Unii Europejskiej niż Polska lub poza Unią Europejską nie obejmują wymiany Produktu ani zwrotu ceny Produktu.

5. Uprawnienia gwarancyjne i realizacja obsługi gwarancyjnej

5.1. Do oceny wad Produktu upoważnione są wyłącznie Autoryzowane Punkty Serwisowe Samsung. Wszystkie naprawy gwarancyjne muszą być przeprowadzone przez Autoryzowane Punkty Serwisowe Samsung.

5.2. Uprawnienia z Gwarancji dotyczące nośników pamięci i akcesoriów komórkowych, o których mowa w WARUNKACH SZCZEGÓŁOWYCH poniżej, są realizowane za pośrednictwem punktów sprzedaży (sklepów) Produktów.

5.3. Z zastrzeżeniem pkt 4, uprawnienia gwarancyjne obejmują:

- a) naprawę Produktu lub;
- b) wymianę Produktu przez Autoryzowany Punkt Serwisowy Samsung lub;

c) wymianę Produktu przez punkt sprzedaży (sklep) Produktów lub;

d) zwrot ceny Produktu przez Gwaranta albo punkt sprzedaży (sklep).

5.4. Jeżeli uprawniony nie dokona wyboru, z jakiego uprawnienia chce skorzystać, o wyborze sposobu rozstrzygnięcia reklamacji gwarancyjnej decyduje Gwarant. Gdy uprawniony żąda naprawy lub wymiany Samsung dokonuje rozpatrzenia reklamacji zgodnie z życzeniem konsumenta, chyba, że doprowadzenie do zgodności Produktu z umową w sposób wybrany przez uprawnionego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Gwaranta. Jeżeli zarówno naprawa, jak i wymiana są niemożliwe lub wymagałyby nadmiernych kosztów, Gwarant może odmówić doprowadzenia towaru do zgodności z umową Kupujący udostępnia Gwarantowi Produkt podlegający naprawie lub wymianie. Gwarant odbiera od kupującego Produkt na swój koszt. Koszty naprawy lub wymiany w tym koszty opłat pocztowych, przewozu, robocizny i materiałów, ponosi Gwarant.

5.5. Uprawnienia gwarancyjne nie uchylają uprawnień jakie posiada konsument z tytułu braku zgodności towaru z umową.

5.6. Naprawa może być dokonana przy użyciu części regenerowanych lub nowych według wyboru Gwaranta.

5.7. Wymiana Produktu przez Gwaranta na nowy i wolny od wad, może nastąpić na taki sam model lub podobny z oferty Samsung pod względem funkcjonalności, jakości oraz o nie gorszych parametrach (mogący jednak nieznacznie różnić się pod względem wzornictwa i specyfikacji technicznych), w przypadku, gdy Autoryzowany Punkt Serwisowy Samsung stwierdził, że nie ma możliwości naprawy Produktu, przy uwzględnieniu postanowienia

5.8. W razie braku możliwości naprawy i wymiany Produktu, w przypadkach opisanych powyżej, uprawnionemu Z Gwarancji przysługuje zwrot ceny zapłaconej za Produkt w zamian za zwrot Produktu.

5.9. Wymienione, zwrócone w ramach obsługi gwarancyjnej części lub Produkty stają się własnością Gwaranta.

5.10. Samsung zastrzega sobie prawo wycofania Produktów lub ich części ze sprzedaży.

5.11. Wykonujący uprawnienia z tytułu Gwarancji jest obowiązany dostarczyć Produkt zgłaszany do obsługi gwarancyjnej do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Samsung w oryginalnym opakowaniu lub innym zabezpieczającym przed uszkodzeniem Produktu w trakcie transportu. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia Produktu powstałe w wyniku nieprawidłowego zabezpieczenia go do wysyłki lub jego uszkodzeń powstałych w transporcie. Jeżeli ze względu na rodzaj Produktu lub sposób jego zamontowania dostarczenie Produktu byłoby nadmiernie utrudnione, obowiązany jest on udostępnić Produkt do zbadania w miejscu, w którym się znajduje.

5.12. Gwarant wykona naprawę gwarancyjną niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni licząc od dnia dostarczenia Produktu do Autoryzowanego Punktu Serwisowego

Samsung lub udostępnienia Produktu, zgodnie z punktem 5.11 zdanie drugie powyżej.

5.13. Wymiana Produktu zostanie dokonana w możliwie krótkim terminie, od momentu stwierdzenia jej przesłanek, pod warunkiem dostępności Produktu, na który dokonywana jest wymiana, na terytorium Polski oraz umożliwienia odbioru Produktu poddawanego wymianie.

5.14. W przypadku napraw lub diagnostyki Produktów po okresie Gwarancji lub o charakterze pozagwarancyjnym, Samsung zaleca ich realizację przez Autoryzowane Punkty Serwisowe Samsung.

6. Dokumenty upoważniające do obsługi gwarancyjnej

6.1. Uprawnienia gwarancyjne są realizowane na podstawie dowodu zakupu (paragonu fiskalnego lub faktury VAT) umożliwiającego identyfikację modelu Produktu oraz numeru seryjnego lub numeru IMEI oraz daty zakupu i danych identyfikacyjnych sprzedawcy.

6.2. Jeśli dowód zakupu nie umożliwi identyfikacji Produktu uprawnienia gwarancyjne są realizowane na podstawie dowodu zakupu wraz z wypełnioną i oznakowaną przez sprzedawcę oraz podpisaną przez klienta kartą gwarancyjną, zawierającą numer seryjny zgodny z numerem seryjnym na Produkcie.

7. Zastrzeżenia

7.1. Informujemy, że wykonywanie obsługi gwarancyjnej Produktu wiąże się z istotnym ryzykiem utraty danych przechowywanych w danym Produkcie, co może wynikać z konieczności m.in. reinstalacji systemu. W związku z tym uprawniony z Gwarancji zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej wszelkich treści i danych przechowywanych w Produkcie, przed oddaniem lub rozpoczęciem realizacji świadczenia z tytułu Gwarancji, na swój koszt i na własnych nośnikach, ponieważ podczas naprawy lub wymiany Produktu, treści i dane mogą ulec zniszczeniu.

7.2. Instalacja, czyszczenie zewnętrzne jak i wewnętrzne (np. głowic i układów optyki), regulacja parametrów Produktu, w szczególności kalibracja, okresowa wymiana elementów przewidziana w instrukcji obsługi, konserwacja oraz sprawdzenie Produktu są czynnościami odpłatnymi, które mogą zostać wykonane wyłącznie na zlecenie i koszt klienta.

7.3. Produkt Samsung nie może zostać uznany za dotknięty wadami z racji tego, że wymaga dostosowania w celu spełnienia krajowych lub lokalnych norm technicznych lub norm bezpieczeństwa obowiązujących w dowolnym kraju innym niż kraj, do eksploatacji, w którym zaprojektowano i wyprodukowano Produkt lub z powodu zmiany, zaniechania rozwoju lub wycofania usług lub aplikacji dedykowanych do Produktu, w tym dostarczanych przez podmioty trzecie.

8. Gwarancja dodatkowa na części lub elementy składowe

8.1. Samsung udziela dodatkowej gwarancji na określone części wybranych Produktów AGD ponad 24 miesięczny okres Gwarancji, to znaczy:

- 36 m-cy gwarancji dla ceramicznej powłoki komory w kuchence mikrofalowej, mechanizmu poruszającego się po dnie zmywarki Water wall.
- 216 m-cy gwarancji na kompresor w lodówkach i silnik Digital Inverter oraz Direct Drive w pralkach, suszarkach i pralko-suszarkach przyznawane wyłącznie na wybrane urządzenia zakupione po 1 lipca 2022 r. Dla urządzeń zakupionych przed 1 lipca 2022 r. przysługuje 96 m-cy gwarancja na kompresor/silnik Digital Inverter oraz Direct Drive. Szczegółowe informacje znajdują się na stronie www.samsung.com/pl w zakładce Wsparcie.

8.2. Ochrona gwarancyjna w ramach gwarancji dodatkowej na części, o których mowa w punkcie 8.1. powyżej, zaczyna biec począwszy od upływu okresu gwarancji podstawowej na Produkt. Gwarancja dodatkowa jest realizowana na zasadach mających zastosowanie do gwarancji podstawowej.

WARUNKI SZCZEGÓŁOWE

1. Produkty objęte Gwarancją oraz okresy gwarancji:

Urządzenia AGD oraz Audio-Video

Typ produktu	Okres obowiązywania gwarancji w miesiącach
Monitor biznesowy, monitor LFD	36
Sprzęt AGD ⁽¹⁾ Sprzęt audio-video Monitor LCD, monitor plazmowy MICRO LED	24
Baterie odkurzaczy POWERbot, POWERtick Akcesoria Bluetooth Okulary 3D	12
Inne akcesoria	6

⁽¹⁾ Lodówka, pralka, suszarka, pralko-suszarka, kuchenka mikrofalowa, odkurzacz, piekarnik elektryczny, płyta grzewcza, okap, zmywarka