

Polityka gwarancyjna

Gwarancji udziela Samsung Electronics Co. Ltd. (Samsung/Gwarant), którego przedstawicielem na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jest Samsung Electronics Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Postępu 14, 02-676 Warszawa.

Niniejsza gwarancja (Gwarancja) nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej lub uprawnień wynikających z zawartej umowy, a mających zastosowanie wobec sprzedawcy produktu i nadaje konsumentom jedynie dodatkowe uprawnienia w stosunku do obowiązujących przepisów prawa.

Świadczenia gwarancyjne są wykonywane przez Autoryzowane Punkty Serwisowe Samsung. Dane kontaktowe Autoryzowanych Punktów Serwisowych Samsung są wskazane na stronie internetowej:

<http://www.samsung.com/pl/support/servicelocation/>

W celu otrzymania informacji o realizacji uprawnień z Gwarancji należy kontaktować się z infolinią Samsung.

Infolinia dla klientów indywidualnych (konsumentów):

- Infolinia ogólna: **801-172-678**
- Pon-Pt: 8:00-22:00, Sob: 8:00-18:00. Godziny otwarcia infolinii mogą ulec zmianie. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej: <http://www.samsung.com/pl/info/contactus/>

Godziny otwarcia infolinii mogą ulec zmianie. Aktualne informacje znajdują się na stronie internetowej: <http://www.samsung.com/pl/info/contactus/>

Do kwestii nieuregulowanych w niniejszej Gwarancji mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Gwarant odpowiada wyłącznie za wady materiałowe lub wady wykonania produktów marki Samsung, które zostały pierwotnie zakupione przez użytkowników końcowych w jednym z następujących krajów: Wielka Brytania, Irlandia, Niemcy, Francja, Włochy, Malta, Hiszpania, Portugalia, Holandia, Belgia, Luksemburg, Dania, Szwecja, Finlandia, Polska, Węgry, Republika Czeska, Słowacja, Austria, Słowenia, Estonia, Łotwa, Litwa, Grecja, Cypr,

Rumunia, Bułgaria, Szwajcaria, Norwegia, Liechtenstein i Chorwacja 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 liczonym od 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.

Gwarancją nie są objęte wady lub wadliwe działanie w tym, bez ograniczeń:

- wynikające z uszkodzeń mechanicznych;
- 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,
- usunięciem/zastąpieniem lub wprowadzaniem modyfikacji niezatwierdzonych przez Samsung;
- niewłaściwym przechowywaniem Produktu;
- wynikające z uszkodzeń transportowych;
- 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;
- 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) z tym, że dla produktów wodo/pyłoszczelnych w wyniku przekroczenia warunków szczelności określonych przez właściwe normy), zbyt wysoka lub zbyt niska temperatura, wyładowania atmosferyczne,

- nieprawidłowe napięcie w sieci, niewłaściwa wentylacja, działanie czynników chemicznych;
- wynikające ze stosowania nieoryginalnych lub regenerowanych materiałów eksploatacyjnych przez uprawnionego z Gwarancji;
- 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 (dla produktów wodo/pyłoszczelnych w wyniku przekroczenia warunków szczelności określonych przez właściwe normy);
- spowodowane klęską żywiołową, plagą owadów lub szkodników lub działaniem siły wyższej, w tym, bez ograniczeń pożarem lub powodzią;
- spowodowane jakąkolwiek zmianą Produktu przy użyciu dodatkowych urządzeń lub części lub bez nich;
- spowodowane jakimkolwiek dołączonym elementem mechanicznym, elektrycznym lub innym, niedostarczonym i niezatwierdzonym przez Samsung;
- spowodowane jakąkolwiek zewnętrzną anteną, wtyczką lub kablem zasilającym, źródłem zasilania, wadliwym sprzętem dodatkowym lub jakimkolwiek zmianami lub modyfikacjami zewnętrznymi;
- spowodowane nieszczelnymi, wadliwymi lub nieoryginalnymi akcesoriami, w tym bateriami;
- 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;
- spowodowane manipulowaniem Produktem lub serwisowaniem go przez osobę inną niż Gwarant lub Autoryzowany Punkt Serwisowy Samsung;

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

Ponadto, Gwarancja nie obejmuje:

- sprzętu lub oprogramowania podmiotu trzeciego, który może być sprzedawany, dostarczony lub pakowany razem z Produktem, w szczególności wad takiego oprogramowania;
- funkcjonowania usług lub treści multimedialnych podmiotów trzecich dostępnych za pośrednictwem Produktu;
- okresowych kontroli, konserwacji, napraw lub wymiany części z powodu normalnego zużycia eksploatacyjnego Produktu w szczególności: zarysowania, trudne do usunięcia zabrudzenia, wytarcia napisów;
- wadliwego lub niepełnego działania urządzeń w Produkcie, które jest spowodowane konfliktem lub niezgodnością pomiędzy zainstalowanymi aplikacjami, a środowiskiem pracy oraz wpływem wirusów komputerowych;
- braku pełnej zgodności (kompatybilności) Produktu w działaniu z przeznaczonymi do Produktu akcesoriami lub urządzeniami innych niż Samsung producentów, stosowanych przez uprawnionego z Gwarancji;
- zdalnej lub samodzielnej usługi aktualizacji oprogramowania dostarczonego przez Samsung wraz z Produktem do najnowszej wersji;
- regulacji parametrów Produktu, w szczególności ich kalibracji.

Warunkiem skorzystania z uprawnień z Gwarancji jest dostarczenie Produktu do Autoryzowanego Punktu Serwisowego Samsung lub udostępnienie Produktu – w stanie umożliwiającym jego zbadanie. 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.

Okres Gwarancji

Gwarancja obowiązuje przez okres 24 miesięcy, a w przypadku baterii okres ten wynosi 12 miesięcy (chyba że obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej). 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.

Zakres terytorialny

Samsung oferuje usługę gwarancji europejskiej, co oznacza, że na podstawie niniejszej gwarancji możesz skorzystać z usług firmy Samsung lub autoryzowanego centrum serwisowego Samsung na terenie dowolnego z następujących krajów: Wielka Brytania, Irlandia, Niemcy, Francja, Włochy, Malta, Hiszpania, Portugalia, Holandia, Belgia, Luksemburg, Dania, Szwecja, Finlandia, Polska, Węgry, Republika Czeska, Słowacja, Austria, Słowenia, Estonia, Łotwa, Litwa, Grecja, Cypr, Rumunia, Bułgaria, Szwajcaria, Norwegia, Liechtenstein i Chorwacja.

Gwarancja na zasadach opisanych w tym oświadczeniu gwarancyjnym obejmuje Produkty, które były lub są wprowadzone do obrotu przez Samsung Electronics Polska i były lub są dostępne w ofercie w Polsce. Produkty kupione w innych krajach objęte są gwarancją udzieloną przez Samsung Electronics Co Ltd. i będą miały do nich zastosowanie pełne wersje lokalnych warunków gwarancji. 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 krajach innych niż Polska nie obejmują wymiany Produktu, ani zwrotu ceny Produktu.

Uprawnienia gwarancyjne i realizacja obsługi gwarancyjnej

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

Z zastrzeżeniem pkt. 4, uprawnienia gwarancyjne obejmują:

- naprawę Produktu;

- wymianę Produktu przez Autoryzowany Punkt Serwisowy Samsung;
- wymianę Produktu przez punkt sprzedaży (sklep) Produktów;
- zwrot ceny Produktu przez Gwaranta albo punkt sprzedaży (sklep).

O wyborze sposobu rozstrzygnięcia reklamacji gwarancyjnej decyduje Gwarant, naprawa może być dokonana przy użyciu części regenerowanych lub nowych według wyboru Gwaranta.

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 (mogących jednak nieznacznie różnić się pod względem wzornictwa i specyfikacji technicznych), w przypadku, gdy Autoryzowany Punkt Serwisowy Samsung stwierdził, że nie ma możliwości naprawy Produktu.

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.

Wymienione, zwrócone w ramach obsługi gwarancyjnej części lub Produkty stają się własnością Gwaranta. Samsung zastrzega sobie prawo wycofania Produktów lub ich części ze sprzedaży.

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 powyższym akapitem. 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.

Dokumenty upoważniające do obsługi gwarancyjnej

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.

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

Zastrzeżenia

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. Uprawniony z Gwarancji zobowiązany jest do sporządzenia kopii zapasowej wszelkich treści i danych przechowywanych w Produkcie. 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.